

עם הפנים לאזרח

מדדי השירות אותם מגבש אגף שוק ההון ואשר צפויים להתפרסם לציבור הרחב יאפשרו ללקוחות לבצע השוואות בין הגופים המוסדיים השונים בבואם לרכוש את מוצריהם | מהם הפרמטרים שיבחנו?

הפיקוח כי הוא יכול לספק ללקוחותיו שירות הוגן ופשוט. אסדרת השירות באנגליה כללה הגדרה של 6 מטרות (Outcomes), באמצעותן הוסבר לגופים המוסדיים לאילו תוצאות עליהם להגיע על מנת לעמוד במדיניות הפיקוח הנקראת TCF (Treating Customers Fairly). עמידת הגופים במדיניות השירות שהוגדרה נמדדת באמצעות סקרי שביעות רצון לקוחות, סקרים איכותיים ממגוון מקורות ותוצאות של ביקורות שנערכו בגופים.

מדדים מותאמי ציפיות

בחינת תחום השירות בעולם מעלה כי במדינות רבות קיים מידע השוואתי רב הזמין לציבור. פרסום מידע אודות טיב

תן שירות איכותי ואמין ללקוח מהווה תנאי יסודי ליכולתו של הלקוח לממש את זכויותיו, על כן, אגף שוק ההון רואה בנושא שיפור השירות ללקוח כנושא מרכזי על סדר יומו. כיום, תהליך אסדרת השירות נמצא בעיצומו ובמהלך שנת 2014 צפוי להתפרסם מידע השוואתי לגבי השירות שניתן ללקוחות לטובת הציבור הרחב ולעידוד התחרות בין הגופים המוסדיים. אסדרת תחום השירות אינה ייחודית רק לישראל. רשויות הפיקוח בעולם עוסקות בנושא השירות הניתן ללקוחות ופועלות להסדיר את התחום באמצעות פרסום כללים מפורשים או עקרונות על פיהם הגופים נדרשים לפעול. באוסטרליה לדוגמה, גוף שרוצה לקבל רישיון לעסוק בפיננסים חייב להראות לרשות

ציוני חברות ביטוח על פי מדד ה-ASCI (תרשים 1)

ביטוח חיים													
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	Previous Year % Change	First Year % Change
All Others	80	80	77	74	76	80	79	79	80	81	82	1.2	-2.4
Northwestern Mutual	78	80	78	78	78	78	79	78	81	80	81	1.3	2.5
Life Insurance	78	79	77	75	75	79	78	78	79	80	80	0	-1.2
New York Life	77	81	78	76	76	77	79	77	80	78	80	2.6	6.7
Prudential	76	74	73	77	72	76	77	79	77	77	79	2.6	9.7
MetLife	74	75	77	77	71	78	76	78	77	78	77	-1.3	-1.3

ביטוח כללי													
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	First Year Change	Previous Year Change
Property & Casualty Insurance	79	77	78	77	78	78	80	81	80	80	83	3.8	1.2
All Others	79	78	78	77	78	78	81	81	79	80	83	3.8	-1.2
State Farm	79	77	78	81	79	81	81	80	82	82	82	0	5.1
GEICO	NM	NM	79	78	78	83	80	80	81	81	0	2.5	0.0
Farmers	73	72	75	77	73	78	76	77	78	76	79	3.9	3.9
Progressive	NM	NM	NM	75	75	73	79	79	80	79	79	0	5.3
Allstate	76	74	73	76	76	78	78	79	79	78	78	0	5.4

במקום בולט באתר האינטרנט. אמנת שירות תכלול מדדי איכות ומצוינות לשירות, ותתבסס על עקרונות החוזר. לאחר הטמעת התהליכים בתרבות הארגונית של הגופים יחל השלב המשלים באסדרה - יצירת תמריצים חיצוניים לשיפור השירות באמצעות הנגשת מידע השוואתי ללקוחות.

בשלב זה פורסמו חוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים שנכנס לתוקף בשנת 2013 וחוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים שנכנס לתוקף החל משנת 2014. חוזר שירות לסוכנים ויועצים נועד להשלים את אסדרת השירות עבור חוסכים ומבוטחים הנוהגים להיעזר בסוכן ביטוח או יועץ פנסיוני בקשר עם הגופים המוסדיים. החל משירותי ייעוץ, דרך רכישת המוצר ועד למעורבות ביישוב התביעות. החוזר גם מסדיר לראשונה את האופן שבו סוכנים ויועצים פועלים לטובת לקוחותיהם בפני גופים מוסדיים, ומחייב אותם למסור ללקוחות מידע על זכויותיהם ודרכי הפעולה העומדות לרשותם.

תמריצי תחרות

במהלך השנה צפויים להתפרסם המרכיבים המשלימים בתהליך האסדרה - מדידת השירות שניתן בפועל ללקוחות הגופים, הבאת המידע לידיעת הלקוחות כך שיוכלו לשקול אותו במהלך רכישת מוצר מגוף מוסדי ויצירת תמריץ לתחרות בתחום השירות.

המידע ההשוואתי הראשון שצפוי להתפרסם הוא מידע ביחס לאופן בו גופים מוסדיים מיישבים תביעות. מידע זה יחושב על בסיס שני מרכיבים - מהירות הטיפול בתביעה והיחס בין סך התביעות שאושרו לבין כלל התביעות שנסגרו.

בחינה רחבה יותר של השירות תבוצע באמצעות עריכת ביקורת למדידת השירות בגופים המוסדיים. מדידת השירות תבוצע באמצעות ספק חיצוני שיבחר במכרז שיפורסם בתחילת 2014, על פי מתודולוגיה שנקבעה באגף. חלק מהביקורת תהיה בתצורת לקוח סמוי וחלקה יבוצע באמצעות סקרי שביעות רצון של הלקוחות מהשירות שניתן להם בפועל.

הממצאים שיוצגו במדדי השירות

מדד טיב השירות נבנה כך שישלול הן מרכיבים איכותיים-סובייקטיביים כגון תפיסת הלקוחות לגבי השירות שניתן להם בפועל והערכה של אמנת השירות של החברה, והן מרכיבים כמותיים-אובייקטיביים המתקבלים במערכות האגף כגון טיפול בתביעות הלקוחות וטיפול בתלונות. מרכיבים אובייקטיביים נוספים המשלימים את מדד טיב השירות מתייחסים למהירות, זמינות ונגישות השירות. על מנת לעודד את התחרות ולהבטיח שיפור מתמשך בשירות אותו מקבל הלקוח. מדד טיב השירות מיועד להתפרסם לציבור הרחב באופן שיאפשר השוואת טיב השירות בין הגופים השונים.

הכותב הינו האחראי על תחום השירות במחלקת ביטוח כללי אגף שוק ההון, ביטוח והחיסכון, משרד האוצר

השירות מסייע להתאים את ציפיות הלקוחות לשירות שיקבלו בפועל ותורם להפחתת התלונות נגד הגוף המוסדי. בארה"ב לדוגמה מתפרסמים מדדים רבים המדרגים את רמת השירות ושביעות הרצון של הלקוחות מהגופים הפיננסיים ובהם (ACSI) American Customer Satisfaction Index, מדד מוקדי שירות (CCSI), מדד JD Power, מדד הבוחן את שיעור הממליצים של החברה שפותח באוניברסיטת הרווארד (NPS) ועוד. תרשים 1 מציג דוגמה מארה"ב להשוואה בין חברות הביטוח לפי מדד ACSI, המשקלל תלונות מבוטחים, ציפיותיהם ושביעות רצונם מהשירות אותו קיבלו בפועל.

שירות בגמישות ניהולית

לאחר שנבחנו חלופות שונות הוחלט לבסס את אסדרת תחום השירות באמצעות גישה מונחית עקרונות. משמעות הדבר היא כי בניגוד לתחומים אחרים בהם ניתנו הוראות או כללים, בתחום השירות הוחלט להגדיר תהליכים אותם יצטרך הגוף לקיים תוך השארת הגמישות הניהולית לקביעת סטנדרט השירות בידי הנהלת הגוף המוסדי. מתווה האסדרה הנבחר מאפשר מחד שימת דגש על שיפור השירות הניתן ללקוחות גופים מוסדיים ומאידך יצירת סביבה תחרותית המאפשרת לכל גוף לקבוע את סטנדרט השירות שלו. אסדרה זו מוטמעת בתרבות הארגונית של הגופים ומייצרת תהליכים מכווני שירות ללקוח, משתפת את דירקטוריון הגוף בתהליך, קובעת מינוי עובדים בכירים לממונה שירות, מגדירה יעדי שירות, מדידתם ושיקוף המידע ללקוחות קיימים ופוטנציאליים. בין היתר, הגוף המוסדי נדרש לפרסם אמנת שירות, זהו מסמך בו החברה משקפת בפני לקוחותיה את התנאים ואיכות השירות הצפוי לו יזכו, לפיכך גם נדרש לפרסמה

הרכב מדד טיב השירות

