



מדינת ישראל רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

י"ג באדר ב' התשפ"ב
16 במרץ 2022
שה. 2022-664

לכבוד
ד"ר עידית חנוכה
מנהלת ועדת הכלכלה
כנסת ישראל

באמצעות דוא"ל: vkalkala@knesset.gov.il

שלום רב,

הנדון: חוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים - דיווח לוועדת כלכלה

(סימוכין: מכתבכם מיום 27 בינואר 2022)

בהמשך למכתבכם שבסימוכין, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן - **הממונה**) מתכבד להגיש דיווח נוסף לוועדת הכלכלה בהתאם לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57), התשע"ח-2018 (להלן - **תיקון מס' 57**), במסגרתו נקבע כי משך זמן ההמתנה למענה אנושי לא יעלה על שש דקות ביחס לשירותים שנקבעו בחוק הגנת הצרכן (טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות).

1. יחד עם תיקון מס' 57 תוקנו, בין היתר, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**) וחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005. תוך שנקבע בסעיף 59ב(ד1) לחוק הפיקוח על הביטוח כי הממונה רשאי להורות שגוף מוסדי רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה הקבוע בסעיף 59ב(ג) לאותו חוק. בהתאם לסעיף קטן (ד2) לסעיף האמור, אם הורה הממונה כאמור, עליו לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע, על עמידתם של מבטחים בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו מבטחים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי.

2. ביום 16.7.19 פורסם חוזר גופים מוסדיים 2019-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים – תיקון" (להלן - **החוזר**). במסגרת החוזר תוקנו ההוראות הבאות:

- א. סעיף 7א(א) לחוזר תוקן ונקבע בו כי גוף מוסדי ייתן מענה אנושי לפניית לקוח באמצעות שיחה טלפונית **תוך 5 דקות**, ממועד סיום הנתב, וזאת על מנת להבטיח מתן שירות יעיל ומהיר ללקוחות ובהינתן העובדה כי מנתוני רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן - **הרשות**), זמן הנתב הממוצע עומד על דקה בקירוב.
- ב. נקבע כי זמן ההמתנה האמור יחול ביחס לכל סוגי השירותים שבהם ניתן מענה אנושי מקצועי על ידי הגוף המוסדי (ולא רק על סוגי השירותים הקבועים בסעיף 59ב(א) לחוק הפיקוח על הביטוח). לצד הרחבת התחולה האמורה, נקבע כי גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך ההמתנה למענה אנושי מקצועי לכל היותר ב-10% מכלל הפניות, וזאת בין היתר לאור מורכבות השיחות המתקבלות בגופים המוסדיים, קיומם של תקופות שיא ושל אירועים בלתי צפויים, בהם מספר השיחות גבוה במיוחד, באופן שלא מאפשר היערכות מראש.

ג. נקבעה הוראת מעבר, לפיה בשנתיים הראשונות ממועד פרסום החוזר, גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך ההמתנה למענה אנושי מקצועי לכל היותר ב-15% מכלל הפניות, וזאת על מנת לאפשר היערכות ליישום

ההוראות ובשים לב להרחבת תחולת החוק. בנוסף, על רקע התפשטות נגיף הקורונה פרסמה הרשות ביום 16 באפריל 2020 הוראת שעה לפיה בתקופה שמיום 25 ביולי 2019 ועד ליום 25 ביולי 2022, גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך ההמתנה למענה אנושי מקצועי לכל היותר ב - 15% מכלל הפניות.

3. הרשות בוחנת את עמידת הגופים המוסדיים בהוראות החוזר באמצעות ביקורות שהיא עורכת לעניין זמני מענה, במסגרת בניית מדדי השירות של חברות הביטוח המפורסמים על ידי הרשות. במסגרת הביקורת, בודקת הרשות כי משך ההמתנה למענה אנושי מקצועי אינו עולה על 5 דקות מסיום הנתב, וזאת לכל הפחות ביחס ל- 85% מהשיחות שנדגמו.

4. בשנה האחרונה נערכו בקרות בחברות הביטוח, קרנות הפנסיה וקופות הגמל בדבר עמידתן בהוראות החוזר כמפורט להלן:

בחברות הביטוח

בוצעו 11,727 בקרות מתוכן 10,654 נענו תוך 5 דקות (300 שניות) כלומר כ - 91% מהשיחות קיבלו מענה במסגרת הזמן שנקבעה בחוזר.

בקרנות הפנסיה

בוצעו 2916 בקרות מתוכן 2594 נענו תוך 5 דקות (300 שניות) כלומר כ - 89% מהשיחות קיבלו מענה במסגרת הזמן שנקבעה בחוזר.

בקופות הגמל

בוצעו 4360 בקרות מתוכן 3906 נענו תוך 5 דקות (300 שניות) כלומר כ - 90% מהשיחות קיבלו מענה במסגרת הזמן שנקבעה בחוזר.

כאמור, החוזר הרחיב את ההוראות החוק עבור כל השירותים הניתנים על ידי הגופים המוסדיים, לפיכך הבקרות מתייחסות לכל סוגי השירותים ללא הבחנה ביניהן.

בברכה,



ד"ר משה ברקת

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

העתק:

חה"כ מיכאל ביטון, יו"ר ועדת כלכלה

עו"ד איתי עצמון, היועץ המשפטי לוועדת הכלכלה

אוהד מעודי, סגן בכיר לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון