



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"א' באייר התשע"ט
6 במאי 2019
חוזר גופים מוסדיים 2018-152
סיווג: כללי > טיוטה <

שירות ללקוחות גופים מוסדיים - טיוטה שנייה

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) ו- 59(ד1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיפים 39(ב) ו- 1(ג) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, (להלן - **חוק הפיקוח על קופות גמל**) ולפי תקנה 8(א20) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי:

1. כללי

מוצע לתקן את חוזר ביטוח 2011-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (8.8.11) (להלן - **החוזר**), כך שלחוזר יתווספו הוראות שנועדו לשפר את טיב השירות הניתן ללקוחות הגופים המוסדיים. החוזר קובע עקרונות כלליים למתן שירות ללקוחות הגופים המוסדיים, וכן מחייב גוף מוסדי לקבוע אמנת שירות. מפניות ציבור שהתבררו ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ומביקורות שערכה הרשות בגופים המוסדיים במגוון נושאים צרכניים, עולה הצורך לקבוע הוראות פרטניות לעניין טיב השירות הניתן על ידי הגופים המוסדיים, בין היתר, בשים לב לערוצי השירות הישירים שבמסגרתם ניתן שירות ללקוחות.

2. הוראות

בחוזר גופים מוסדיים 2011-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (8.8.11) יבואו השינויים המפורטים בתיקוני מהדורה, בנספח לחוזר זה.

3. תחולה

א) הוראות חוזר זה יחולו על כל גוף מוסדי, לרבות הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים ("קרנית") והתאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.

ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל, החוזר לא יחול על קופת גמל מרכזית לפיצויים אשר העמית היחיד בה הוא הבנק, כמשמעה בסעיף 147(1) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, וקופת גמל מרכזית לקצבה כמשמעה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005.

4. תחילה

א) תחילתן של הוראות חוזר זה 6 חודשים ממועד פרסומן.

ב) על אף האמור, תחילתן של הוראות סעיף 7(א)(ג) ו- 7(ג)(ב)(1), ביום 25 ביולי 2019.

ד"ר משה ברקת

הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון

נספח **תיקון חוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים בשינויי מהדורה**

חוזר גופים מוסדיים 2018-152
סיווג: כללי > טיוטה <

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) ו-59ב(ד)(1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הפיקוח על הביטוח), לפי סעיפים 39(ב) ו(ג) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן – חוק הפיקוח על קופות גמל), ולפי תקנה 8(א)(20) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

1. כללי

שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש את זכויותיו, לרבות בזמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל גוף מוסדי (להלן – תקופות שיא). מטרת חוזר זה להבטיח רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבל הלקוח.

2. הגדרות

בחוזר זה –

"אמצעי דיגיטאלי" – הודעת דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח, ככל שמספר כאמור מקבל הודעות טקסט.

"תובע" – מי שהציג דרישה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קופת גמל או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו, לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי גוף מוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
"לקוח" – מבוטח, עמית, תובע, לווה אשראי למגורים המובטח במשכנתא או מי מטעמם.

3. אמנת שירות

- א) הנהלת גוף מוסדי תקבע אמנת שירות בהתאם למדיניות הגוף המוסדי אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לעקרונות הקבועים בסעיף 4 להלן.
- ב) גוף מוסדי רשאי לקבוע אמנות שירות שונות בענפי ביטוח שונים או בתחומים שונים בענפים אלו.
- ג) אמנת השירות תכלול מדדי רמת שירות (SLA) (להלן – המדדים), תוך התייחסות לאמצעי ההתקשרות של לקוחות עם הגוף המוסדי. המדדים יימדדו על ידי הגוף המוסדי באופן שיטתי ורציף וייבחנו על ידי הנהלת הגוף המוסדי.
- ד) אמנת השירות תפורסם במקום בולט באתר האינטרנט של הגוף המוסדי, ותישלח לכל לקוח שיבקש זאת.

4. עקרונות באמנת שירות

אמנת שירות של גוף מוסדי תשקף, בין השאר, את העקרונות הבאים:

- א) גוף מוסדי יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד, יכבד את פרטיותם ואת סודיות וחיסיון המידע של הלקוח; למען הסר ספק, הובא לידיעת גוף מוסדי כי עלולה להיות סיבה בגינה לקוח יסרב להעברת מידע אודותיו לצד שלישי שהוא קרוב משפחה, לא יעביר גוף מוסדי את המידע לצד שלישי כאמור אלא אם נתן הלקוח אישור להעברת המידע הפרטני.

- (ב) גוף מוסדי יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, לרבות פריסה גיאוגרפית סבירה (ככל שנדרשת), מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- (ג) בכל מענה לפנייה אל גוף מוסדי ימסור הגוף ללקוחותיו מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה.
- (ד) לקוחות גוף מוסדי יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם.

5. מקצועיות נותני שירות

גוף מוסדי יקבע עבור כל סוג עובד המשרת לקוחות (כגון משווק, מוקדן ומקבל קהל) כללים ביחס לרמת המקצועיות הנדרשת ממנו, השכלתו, הכשרתו וניסיונו, הרלוונטיים לצורך מתן השירות, וכן יקבע את הנהלים של הגוף המוסדי, המוצרים והוראות הדין שעל העובד להכיר במסגרת עבודתו.

6. ממונה שירות לקוחות

(א) גוף מוסדי ימנה ממונה שירות לקוחות שיהיה במעמד של עובד בכיר, אשר ידווח למנהל הכללי של הגוף המוסדי. גוף מוסדי רשאי למנות יותר מממונה שירות לקוחות אחד.

(ב) תפקידי ממונה שירות הלקוחות יהיו לכל הפחות אלו:

- 1) להגיש להנהלת הגוף המוסדי מיפוי של מערך השירות הקיים לפני יישום הוראות חוזר זה;
- 2) להגיש להנהלת הגוף המוסדי סקר פערים בין רמת השירות הניתנת ללקוחות ובין רמת השירות שנקבעה במדיניות הדירקטוריון למתן שירות לפי סעיף 7(א)(3), ותכנית עבודה לצמצום הפערים שימצאו (להלן – תכנית עבודה), אחת לשנתיים;
- 3) להמליץ להנהלת הגוף המוסדי לגבי:
 - א. רמת השירות שתינתן ללקוחות והמדדים לבדיקתה;
 - ב. רמת השירות שתינתן ללקוחות בתקופות שיא, ואופן הערכות מערכי השירות בגוף לתקופות כאלו;
 - ג. תיעוד מידע בנוגע לפניות לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים אשר ישמשו לתיעוד וסיווג המידע שיתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה, מהות הפניה וזמני המתנה ממוצעים למענה;
- 4) לפעול ליישום החלטות ומדיניות הדירקטוריון לגבי שירות הגוף המוסדי;
- 5) להגיש להנהלת הגוף המוסדי דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות.

7. דירקטוריון

- (א) תפקידי דירקטוריון גוף מוסדי בנוגע לשירות לקוחות יהיו לפחות אלה:
- 1) לאשר את אופן מינוי ממונה שירות הלקוחות, סמכויותיו, תפקידיו, תחומי האחריות שלו ומעמד הכפופים אליו, ככל שישנם;
 - 2) לדון בהיערכות הגוף המוסדי ליישום חוזר זה;
 - 3) לקבוע את מדיניות הגוף המוסדי למתן שירות ולהנגשתו בהתאם להוראות חוזר זה;
 - 4) לאשר את תכנית העבודה שתוגש על ידי הנהלת הגוף המוסדי;

- 5) לוודא ביצועו של סקר פערים כאמור בסעיף 6(ב)(2).
- ב) דירקטוריון גוף מוסדי יקבל מהנהלה דוח שנתי כאמור בסעיף 6(ב)(5).
- ג) דירקטוריון גוף מוסדי יבחן את מדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לפחות פעם בשנה.
- ד) דירקטוריון גוף מוסדי ונהלתו יוודאו כי לממונה שירות הלקוחות יהיו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו.

7א. הודעה ללקוח

- א) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה, שאינה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים, תכלול ההודעה, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:
- 1) פרטי המוצר אליו מתייחסת ההודעה;
 - 2) פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלבנטי בגוף המוסדי, החתום על ההודעה;
 - 3) תחשיב המפרט את אופן חישוב הסכום הכספי, ככל שכללה ההודעה מידע אודות סכום כספי שעל הלקוח לשלם או אודות סכום כספי העומד לזכות הלקוח.
- לעניין סעיף זה - "פרטי המוצר" - לרבות שם המוצר; מספר חשבון או מספר פוליסת הביטוח; סיווג תכנית הביטוח (אישי או קבוצתי); ענף הביטוח הרלוונטי.
- ב) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים שרכש הלקוח, תכלול ההודעה קישור לאזור האישי; ביקש גוף מוסדי להתייחס במסרון להודעה מסוימת, או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים המופיע באזור האישי של המבוטח, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך.
- ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לא יחולו מקום שבו קיימות הוראות חיקוק שהכתיבו את נוסח ההודעה.
- ד) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה בדבר קיומו של חוב, ישלח הגוף המוסדי ללקוח הודעה כאמור בדואר ובאמצעי דיגיטאלי, ככל שבידי הגוף המוסדי פרטי האמצעי הדיגיטאלי של הלקוח, אלא אם כן אישר הלקוח שהוא מוותר על קבלת הודעה בדואר, ואישור זה תועד על ידי הגוף המוסדי.

7ב. אמצעי התקשרות עם לקוח

- א) פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעי תקשורת מסוים, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באותו אמצעי תקשורת, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי הגוף המוסדי ישיב לו באמצעות אמצעי תקשורת אחר.
- ב) על אף האמור בסעיף קטן (א):
1. השיב גוף מוסדי לפניה שהתקבלה באמצעי תקשורת שאינו טלפוני באמצעות שיחה טלפונית, יראו אותו כעומד בהוראת סעיף קטן (א) אם אישר לו הלקוח באותה שיחה כי לא נדרש להשיב לו באמצעי התקשורת שבו פנה.
 2. פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעות פקס, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באמצעות אמצעי דיגיטאלי, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי הגוף המוסדי ישיב לו באמצעות אמצעי תקשורת אחר;

7ג. שיחה טלפונית

- א) גוף מוסדי המספק שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי; משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות

השארית הודעה, אלא אם כן בחר אחרת; גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנתי.

(ב) פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעות שיחה טלפונית -

- (1) ישיב הגוף המוסדי ללקוח באמצעות נציג הדובר את שפתו של הלקוח; על אף האמור בסעיף קטן (א), המענה בשפה שאינה עברית ייעשה לכל המאוחר תוך 24 שעות ממועד פניית הלקוח, ובלבד שניתן ללקוח גילוי כי מענה בשפה שאינה עברית יינתן תוך פרק הזמן האמור; לעניין זה, "שפת הלקוח" - לכל הפחות אחת מהשפות הבאות: עברית, ערבית ורוסית;
- (2) יציג נציג הגוף המוסדי בתחילת השיחה את שמו ואת תפקידו;
- (3) יתעד הגוף המוסדי את תוכן השיחה הטלפונית שנערכה עם הלקוח.

(ג) פנה לקוח לגוף מוסדי בבקשה לקבלת תיעוד שיחה שנערכה עימו, ימסור לו הגוף המוסדי באמצעי דיגיטאלי את תיעוד השיחה, לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מיום הפניה.

8. תחולה

- (ג) הוראות חוזר זה יחולו על כל גוף מוסדי, לרבות הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים ("קרנית") והתאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.
- (ד) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל, החוזר לא יחול על קופת גמל מרכזית לפיצויים אשר העמית היחיד בה הוא הבנק, כמשמעה בסעיף 147(1) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, וקופת גמל מרכזית לקצבה כמשמעה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005.

9. תחילה

- (א) תחילתו של חוזר זה ביום 1 בינואר 2013.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), תחילתם של סעיפים 6(א), 6(ב)-(1)-(2) ו-7(א) ביום פרסום חוזר זה, וההוראות האמורות שם יושלמו עד ליום 30 ביוני 2012.

עודד שריג

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מוצע לתקן את חוזר ביטוח 2011-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (8.6.2016) (להלן - **החוזר**), כך שלחוזר יתווספו הוראות שנועדו לשפר את טיב השירות הניתן ללקוחות הגופים המוסדיים. החוזר קובע עקרונות כלליים למתן שירות ללקוחות הגופים המוסדיים, וכן מחייב גוף מוסדי לקבוע אמנת שירות. מפניות ציבור שהתבררו ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן - **הרשות**), ומביקורות שערכה הרשות בגופים המוסדיים במגוון נושאים צרכניים, עולה הצורך לקבוע הוראות פרטניות לעניין טיב השירות הניתן על ידי הגופים המוסדיים, בין היתר, בשים לב לערוצי השירות הישירים במסגרתם ניתן שירות ללקוחות.

לסעיף 4(א) לנספח

מוצע להבהיר כי במסגרת חובת הגוף המוסדי להתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד, ולכבד את פרטיותם, תחול על הגוף גם חובה לכבד את סודיות וחיסיון המידע של הלקוח. בתוך כך, מוצע לקבוע כי אם הובא לידיעת גוף מוסדי כי עלולה להיות סיבה בגינה לקוח יסרב להעברת מידע אודותיו לצד שלישי שהוא קרוב משפחה, הגוף המוסדי לא יעביר את המידע לאותו צד שלישי, אלא אם ניתן אישור הלקוח להעברת המידע. זאת, לאור פניות שהגיעו לרשות שבהן העביר גוף מוסדי פרטים אודות לקוח לצד שלישי ללא קבלת אישור הלקוח להעברת מידע כאמור, כגון במקרה שבו העביר גוף מוסדי מידע על לקוח לגרושתו של הלקוח.

לסעיף 7א לנספח

לצורך הבטחת מתן מידע מקצועי, ברור, שקוף ונגיש, ולאור פניות ציבור שהתבררו ברשות, מוצע לקבוע כי הודעת גוף מוסדי ללקוח, שאינה באמצעות מסרון, תכלול את פרטי המידע הבסיסיים הנדרשים ללקוח על מנת להבין ביחס לאיזה מוצר, מתייחסת ההודעה. בנוסף, מוצע לקבוע כי ההודעה תכלול את פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלבנטי בגוף המוסדי, וכן, במקרים שבהם כוללת ההודעה התייחסות לסכום כספי (למשל בעת התראה על חוב, או בעת זיכוי כספי), יפורט תחשיב המפרט את אופן חישוב הסכום הכספי. יצוין כי הוראה דומה קיימת כבר היום במסגרת סעיף 8(ג) לחוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" (5.7.16) אשר חלה רק בעת תביעה. כעת מוצע כי כל הודעה הנשלחת על ידי גוף מוסדי לאורך כל חיי המוצר הביטוחי, ולא רק בעת תביעה, תכלול תחשיב כאמור.

בנוסף, מוצע לקבוע הוראה מיוחדת לעניין משלוח הודעות באמצעות מסרונים, וזאת לאור העובדה כי מסרון, מטבע הדברים צריך להיות קצר יותר, ולא יכול לכלול את כל הפרטים שראוי לכלול בהודעה שאינה באמצעות מסרון. לפיכך, נקבע כי הודעה באמצעות מסרון, תכלול קישור לאזור האישי, וכי ככל שהתייחס המסרון להודעה מסוימת או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים המופיע באזור האישי של המבוטח, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך. כך, באמצעות הפנייה לאזור האישי, יוכל הלקוח לקבל את מלוא המידע הנדרש. לצד הוראות אלו לעניין משלוח הודעות, מוצע לקבוע כי ההוראות לא יחולו במקרים שבהם נוסח ההודעה הוכתב על פי הוראת חיקוק, וזאת מתוך הנחה שהוראות כאלו כוללות מלכתחילה את כל המידע הנדרש ללקוח. בנוסף, קובע הסעיף כי אם ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה בדבר קיומו של חוב, ישלח הגוף המוסדי את ההודעה הן בדואר והן באמצעי דיגיטאלי, על מנת להבטיח כי ההודעה תגיע למענה, ולאור חשיבות הודעה כאמור.

לסעיף 7ב לנספח

בעקבות פניות ציבור שהגיעו לרשות מהן עלה כי ישנם גופים מוסדיים המאפשרים ללקוח לפנות אליהם רק באמצעי תקשורת מסוימים, מוצע לקבוע כי אם פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעי תקשורת מסוים, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באותו אמצעי תקשורת, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי הגוף המוסדי ישיב לו באמצעות אמצעי תקשורת אחר. לעניין זה יצוין כי במקרה שבו לקוח ביקש במועד מסוים בעבר לקבל הודעות מגוף מוסדי

באמצעות אמצעי תקשורת מסוים ופנה לגוף מוסדי בבקשה מסוימת באמצעי תקשורת אחר, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באותו אמצעי תקשורת שבו פנה הלקוח.

לצד הוראה זו, מוצע לקבוע כי אם השיב גוף מוסדי לפניה שהתקבלה באמצעי תקשורת שאינו טלפוני, באמצעות שיחה טלפונית, ייחשב הגוף המוסדי כמי שהשיב ללקוח באותו אמצעי תקשורת, וזאת אם אישור הלקוח לגוף המוסדי באותה שיחה כי לא נדרש להשיב לו באמצעי התקשורת שבו פנה. הוראה זו נועדה לאפשר לגוף המוסדי להשיב לפנייה בכתב גם באמצעות פנייה טלפונית, מקום שהדבר נדרש לצורך הבהרת הדברים, או לצורך יצירת תקשורת טובה יותר אל מול הלקוח.

בנוסף, מוצע לקבוע כי אם פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעות פקס, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באמצעות שיחת טלפון או מסרון, אלא אם ביקש הלקוח אחרת במסגרת אותה פניה. זאת, מאחר שפעמים רבות לקוח פונה לגוף מוסדי בפקס אך אינו זמין ונגיש לקבל הודעות פקס באופן קבוע.

לסעיף 7(א) לנספח

בשנים האחרונות, מפרסמת הרשות מדד שירות המדרג את הגופים המוסדיים, בין היתר, על בסיס זמן ההמתנה למענה אנושי בשיחות טלפוניות, לאחר סיום נתב השיחות. פרסום המדד תמרץ את הגופים המוסדיים לשפר את זמן המענה לפניות טלפוניות. בשנת 2018 נחקק חוק הגנת הצרכן (תיקון מס 57), התשע"ח-2018, במסגרתו תוקנו חוק הפיקוח על הביטוח וחוק הפיקוח על קופות גמל. במסגרת התיקון נקבע כי משך זמן ההמתנה למענה אנושי מקצועי לא יעלה על שש דקות וזאת ביחס לשירותים שנקבעו בחוק. בהתאם לסעיף 59(ב)(ד)(1) לחוק הפיקוח על הביטוח, רשאי הממונה על שוק ההון להורות כי גוף מוסדי רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה הקבוע בסעיף 59(ג) לחוק הפיקוח על הביטוח. מוצע לקבוע שגוף 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 הרשות, זמן הנתב הממוצע עומד על דקה בקירוב. עוד מוצע להרחיב את תחולת החוק ולקבוע כי זמן ההמתנה האמור יחול על כל סוגי השירותים שבהם ניתן מענה אנושי מקצועי על ידי הגוף המוסדי, ולא רק על סוגי השירותים הקבועים בסעיף 59(א) לחוק הפיקוח על הביטוח. לצד הרחבת התחולה האמורה, ובהתאם לסמכות שהוקנתה בחוק לממונה, מוצע לקבוע 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 שאינו מאפשר היערכות מראש. בכוונת הרשות לוודא עמידת הגופים המוסדיים בהוראה זו באמצעות הביקורת שעורכת הרשות לעניין זמני מענה, במסגרת מדדי השירות המפורסמים על ידי הרשות. במסגרת הביקורת האמורה, תוודא הרשות כי משך ההמתנה למענה אנושי מקצועי אינו עולה על 5 דקות מסיום הנתב, וזאת לכל הפחות ביחס ל-90% מהשיחות שיידגמו.

לסעיף 7(ב) לנספח

מוצע לקבוע כי נציג גוף מוסדי המקיים שיחה טלפונית עם לקוח, יציג, בתחילת השיחה, את שמו ותפקידו בפני הלקוח. עוד מוצע לקבוע כי גוף מוסדי יאפשר ללקוח, לכל הפחות, לדבר עם נציג הדובר את אחת מהשפות הבאות: עברית, ערבית ורוסית, לבחירת הלקוח, וזאת תוך פרק זמן סביר, של 24 שעות ממועד פניית הלקוח. בנוסף מוצע לקבוע כי גוף מוסדי העורך שיחה טלפונית עם לקוח, יתעד את השיחה הטלפונית, וימסור ללקוח את תיעוד השיחה, ככל שהלקוח פנה לגוף המוסדי בבקשה לקבל את תיעוד השיחה. תיעוד שיחה כאמור יימסר באמצעי דיגיטלי, תוך פרק זמן קצוב. זאת, על מנת להבטיח שקיפות של המידע שניתן במסגרת השיחה הטלפונית, ולאור מקרים שבהם גוף מוסדי דרש מלקוח להגיע למשרדיו על מנת להאזין לשיחה טלפונית שנערכה עימו.