



מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

ח' באב התשע"א
8 באוגוסט 2011
חוזר גופים מוסדיים 2011-9-7
סיווג: כללי

שירות ללקוחות גופים מוסדיים

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הפיקוח על הביטוח), לפי סעיף 39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, 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 – תקופת שיא). מטרת חוזר זה להבטיח רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבל הלקוח.

2. הגדרות

בחוזר זה –

"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 ויכבד את פרטיותם.
 - 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 לפנייות 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 ומערך 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 מההנהלה 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 והנהלתו יודאו כי לממונה שירות הלקוחות יהיו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו.

8. 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.

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