

מדד השירות בביטוח הוא עבודה בעיניהם

מדד השירות הפרק לכלי מהותי בו עושה הלקוח שימוש בעט תחילה בחירת חברת ביטוח • אולם קל לראות כי האסטרטגיה לא השתנתה וחברות הביטוח לא משלמות יותר תנומלי ביטוח ללא שתובעים אותן • התנהלותן פשוט היפה ליותר מתווכמת



עד' יוסי כהן 30.11.2020



ביטוח סיעודי / צילום: Shutterstock/A.S.A.P. קרייטיב

א+ א-

התחרות הנוראה בתחום הביטוח הפכה את מדד השירות לכלי מהותי בו עושה הלקוח שימוש בעט תחילה בחירת חברת ביטוח. מדד השירות בביטוח סיעודי נולד לאחר תקופה ארוכה של פרוטומים, שמהם עולה כי אחוז התביעות שנדרחות גבוה מאד. המדד אם כן נועד לשפר את התחרות בין החברות, לנגורם להן להשDSL יותר כדי שתתדייתם לא תיפגע ולשמש כלי בידי לקוחות פוטנציאלי שיבחן מה הסיכוי שהוא יקבל את התשלומים שמניעו לו בעקבות אירוע ביטוח.

המדד אמר לשחקף לציבור את האטרקטיביות של החברות באמצעות בדיקה של מספר פרמטרים, כאשר אחד מהחשובים שבהם הוא אחוז התביעות שמאושרות ומושלמות למבוטחים. על פניו, הנתון שהן מציגות אמר לשחקף באופן מהימן את פני המציגות אולם בפועל, הנתון שמציג המדד מטעה את הציבור מחשש חברות הביטוח מבצעות מניפולציות כדי לקבל ציון טוב במידה.

הכותב הוא ראש מחלקת תביעות בביטוח סיעודי

במשרד פיל ושות'