

מדינת ישראל
משרד האוצר
אגף שוק ההון הביטוח והחסכון

ירושלים, כ' כסלו, תשנ"ט
9 דצמבר, 1998
tviot1.doc

לכבוד

הממונים על פניות ציבור בחברות הביטוח

הנדון: חובת המבטחת להודיע למבוטח את עמדתה בנוגע לתביעתו

1. לאחרונה הגיעה ליחידתנו תלונת ציבור שבה מתלונן הגיש תביעה לחברת ביטוח אך למרות הרבה מגעים שנוהלו עימו, לא קיבל לידיו בכתב את עמדתה של החברה באשר לתביעתו.
2. במקום לקבל הודעה בכתב על עמדת החברה בנוגע לעילות תביעתו, קיבל המתלונן הצעות מהצעות שונות לצורך סיום התיק בפשרה. לסכומים שהוצעו במסגרת הפשרה לא צורף כל נימוק או פרוט לבסיס החישוב של הסכום שהוצע, וחמור מכך, מעולם לא נמסר למתלונן מהי עמדתה של חברת הביטוח, קרי: האם היא מקבלת או דוחה את תביעתו.
3. מבטוח או צד ג' המגיש תביעה לחברת הביטוח (להלן: "התובע") זכאי וצריך לקבל לידיו, בכתב, את מלוא עמדתה של חברת הביטוח בנוגע לכל עילות תביעתו. הסברים ארוכים ושונים שנמסרו לתובע, בשיחות טלפון רבות ארוכות ומנומקות ככל שיהיו, אינן משנות את העובדה שללא מסמך כתוב בו מוצגת עמדתה של המבטחת, התובע אינו יכול להתייעץ עם גורמים מקצועיים ולפיכך גם אינו יכול לכלכל את צעדיו.
4. כאשר נדחית תביעתו של תובע, על המבטחת לפרט את כל נימוקי הדחייה לתביעתו בהזדמנות הראשונה שיש לה ואם לא עשתה כן לא תוכל המבטחת להעלות, במועד מאוחר יותר נימוק נוסף לדחייה, אותו יכלה לטעון בהזדמנות הראשונה.
5. על מנת שהתובע יוכל להתמודד עם טענות המבטחת הדוחה את תביעתו ואולי אף יצליח לשכנע אותה לשנות את עמדתה, עליו לקבל את עמדתה המפורטת בכתב. צורך זה מתעורר ביתר שאת כאשר תביעתו של התובע מתקבלת באופן חלקי בלבד. או אז במקרה בו מנסה המבטחת לסיים את הטיפול בתביעה במסגרת הסכם פשרה, אין לתובע כל אפשרות להעריך ולשקול את ההצעה אותה קיבל מן המבטחת היות וחסרים לו הנתונים שהינחו את המבטחת כשהציעה את הצעתה זו ונתונים אלו הינם חשובים ומהותיים לצורך קבלת החלטה על הסכם פשרה.
6. הודעה ברוח זו נשלחה מטעמנו למבטחת. לידיעתכם, זוהי עמדתנו העקרונית בנושא, לפיכך תלונות דומות שיגיעו ליחידתנו יטופלו ויוכרעו בהתאם לאמור להלן ויוכרעו כתלונות "מוצדקות".

בכבוד רב

רחל רטוביץ, עו"ד

סגן בכיר לממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון

העתק: גב' ציפי סמט - המפקחת על הביטוח והממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון

מר גבי לסט - מנכ"ל איגוד חברות הביטוח

גב' ארית שני, עו"ד - אגף שוק ההון ביטוח וחסכון, היחידה לפניות הציבור



מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

כ"ב באדר ב' התשע"א
28 במרץ 2011

חוזר גופים מוסדיים 2011-9-5
סיווג: כללי

בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח ביטוח**), לפי סעיפים 18(ג) ו-39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן - **חוק הפיקוח גמל**) ולפי תקנה 8(א)(20) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח)(דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני מורה כדלקמן:

1. כללי

יישוב תביעות הינו מרכיב מרכזי בפעילותן של חברות ביטוח ושל חברות מנהלות של קרנות פנסיה (להלן - **גופים מוסדיים**). דרך פעולתו של גוף מוסדי במסגרת הליך יישוב תביעות משפיעה באופן ישיר על מימוש זכויותיו של התובע ועל יכולתו לבחון את דרכי הפעולה העומדות בפניו בשלבים השונים של ההליך האמור. לפיכך, קיימת חשיבות לקביעת כללים ברורים בידי גופים מוסדיים במסגרת יישוב תביעות.

2. הגדרות

בחוזר זה -

"**תביעה**" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור;
"**תובע**" - מי שהציג תביעה לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

3. עקרונות יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, גוף מוסדי יברר ויישב תביעות ויטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

4. מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

א. גוף מוסדי יקבע מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור (להלן - **מערכת הכללים**) בכפוף להוראות הבאות:

החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתו של הגוף המוסדי לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי הוראות הקבועות בסעיף 8(ה).

ד. הודעת פשרה

- 1) חברת ביטוח לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
- 2) הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה - תמסור חברת הביטוח לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן - **הודעת פשרה**) ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
- 3) בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כאמור.
- 4) כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

ה. הודעת דחייה

- החליט גוף מוסדי על דחיית תביעה - ימסור לתובע הודעה בכתב (להלן - **הודעת דחייה**).
- נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

ו. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 1) סבר גוף מוסדי כי דרוש לו זמן נוסף לשם בירור התביעה - ימסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לו זמן נוסף לבירור התביעה (להלן - **הודעת המשך בירור**).
- 2) על גוף מוסדי לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
- 3) הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה או התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטור הגוף המוסדי ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- 4) הגוף המוסדי פטור מחובתו לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציין הגוף המוסדי כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.