



מדינת ישראל
רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ו' בניסן התשפ"ו
24 במרץ 2026
שה. 2026-585

לכבוד

**הנדון: בקשה למידע בקשה למידע לפי חוק חופש המידע - התשנ"ח - 1998, לגבי זמני המתנה של מענה אנושי
בחברות ביטוח**

1. בפנייתך שבסימוכין פנית לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הרשות") בבקשה מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק חופש המידע") לקבל דוחות מפורטים בעניין עמידה בחובה לזמני המתנה למענה אנושי במוקדים הטלפוניים לגבי חברות ביטוח לגבי שבע השנים האחרונות תוך פירוט מדויק לכל חברה וחברה, על פי חודשים ושנים.
2. בהמשך לפנייתך נשיבך כי המידע המבוקש על ידך מפורסם באתר של הרשות, בדוחות השנתיים של מדדי השירות לשנים 2018-2024. (כך לדוגמא המידע לגבי שנת 2024 מופיע בעמוד 36). יצוין כי הדוח לשנת 2025 טרם התפרסם.
- לנוחיותך מצורף קישור לדף הרלוונטי: https://www.gov.il/he/pages/service_index_all
3. בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, הריני להודיעכם על זכותכם לעתור נגד החלטה זו לבית המשפט לעניינים מנהלים בירושלים

בכבוד רב,

ענת פייער, רו"ח
הממונה על חופש המידע

העתק:
עו"ד דור פישר – סגן בכיר ליועץ המשפטי, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
עו"ד ליהי מדיוני – הלשכה המשפטית, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון