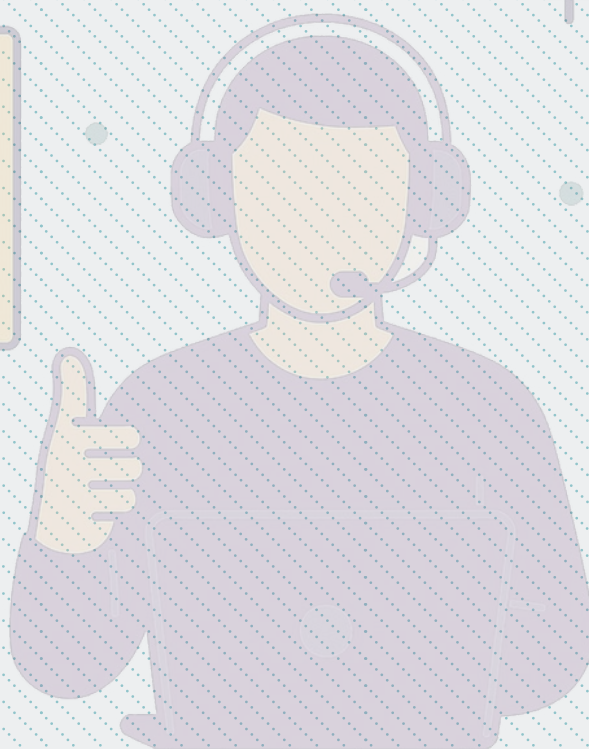
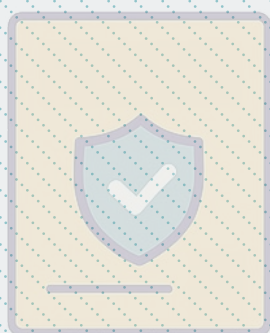




רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון



פרק 8 פניות הציבור



8.1 מבוא

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מבררת תלונות המוגשות נגד חברות ביטוח, חברות מנהלות, סוכני ביטוח, יועצים פנסיוניים, המסלקה הפנסיונית ושירותים פיננסיים מוסדרים (להלן – הגופים המפוקחים) ומשיבה על שאלות הציבור בתחומים אלה. בירור התלונות נעשה מכוח הסמכות המוקנית לממונה על שוק ההון על פי דין. לממונה סמכות מעין שיפוטית להורות על תיקון ליקוי שנמצא אגב בירור תלונה, בין בעניינו של פונה מסוים ובין בכלל (כגון הוראה להשבת כספים לכלל הלקוחות). גוף מפוקח רשאי לערער על החלטות הרשות בפני בית משפט מחוזי. הפונה (מגיש התלונה) אינו כבול להחלטת הממונה ורשאי לפתוח בהליכים משפטיים גם אחרי שמתקבלת החלטת הרשות. פניות הציבור מהוות כלי פיקוחי משמעותי ובין היתר משמשות את הרשות לצורך מתן סעד לפונים אליה, איתור כשלים נקודתיים או רוחביים, מהוות חלק ממדד השירות המפורסם על ידי הרשות ועוד.

8.2 תהליך הטיפול בפניות הציבור

פניות המגיעות לרשות מסווגות לשלוש קטגוריות טיפול:

א. תלונות בנוהל מיצוי הליכים (נוהל מצ"ה) – התלונות עוברות הליך של מיצוי הליכים אל מול הגופים המוסדיים. כל תלונה עוברת לגוף המפוקח הרלוונטי לתגובתו, והגוף המפוקח מברר אותה, משיב ישירות לפונה ושולח העתק מתשובתו לרשות. פונה שאינו שבע רצון מתשובת הגוף המפוקח יכול לפנות שוב אל הרשות. הפנייה החוזרת עוברת שוב לתגובת הגוף המפוקח הרלוונטי, ומטפל מקצועי ברשות בוחן את הפנייה ומשיב לפונה ישירות.

ב. פניות שאלה – פניות מסוג זה כוללות שאלות כלליות בעניינים שבהם הרשות מטפלת, כגון שאלות בעניין זכויות מבוטחים ועמיתים ובדבר הוראות דין וחוזרים, בקשות למסירת מידע, הצעות לשינויים ועוד.

ג. פניות העתק – פניות שנשלחות על ידי הפונים ישירות לגופים המפוקחים, והעתקי הפניות נשלחים אל הרשות. הרשות שומרת את העתקי הפניות לצורך מעקב ובמקרים מסוימים מבקשת תגובה בעניין הפנייה מאת הגופים המפוקחים.

משנסתיים הליך בירור התלונות ברשות, הפניות מסווגות לאחת משמונה הקטגוריות האלה:

א. תלונות שניתן בהן סעד לפונה בעקבות הפנייה לרשות – הגוף המוסדי או הרשות מחליטים כי יש ממש בפנייה (בחלקה או במלואה) ולפונה ניתן סעד כלשהו, לרבות נתונים, דוחות או מידע שהוא מבקש, הסברים לגבי זכויותיו או סעד כספי.

ב. תלונות לא מוצדקות – תלונות שלא נמצא בהן שהמפוקח לא נהג כשורה.

ג. תלונות שבהן הפונה לא השיג על תשובת החברה – אחרי שקיבל תשובה מהחברה, הפונה לא מגיש השגה נוספת והפנייה נסגרת ברשות.

ד. תלונות ללא הכרעה – הרשות אינה סבורה שיש להכריע לטובת הפונה.

ה. תלונות שהטיפול בהן הסתיים עקב מחלוקת עובדתית – בהיעדר ראיות מספיקות הרשות אינה מכריעה וממליצה לפנות לבית המשפט שלו יש סמכות לזמן עדים, לברר את תשתית הראיות ועוד.

ו. תלונות שנדונות במסגרת הליכים משפטיים – הרשות אינה עוסקת בתלונות שתלויות ועומדות בערכאות שיפוט (בית משפט או בוררות) בין המתלונן לגוף שנגדו הוגשה התלונה, ולא נמצאו טעמים מיוחדים להתערב בהליכים, לפי הוראות סעיף 60(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

ז. תלונות בנושאים שאינם בתחומי האחריות של הרשות – הרשות מעבירה תלונות מסוג זה לרשות המוסמכת לטיפול בהן.

ח. תלונות שנסגרות עקב חוסר מעש של המתלונן – תלונות שבהן הרשות ביקשה מהפונה להמציא מסמכים או פרטים הדרושים לצורך בירור פנייתו, אך הוא לא עשה כן, ולכן נמנעה מהיחידה האפשרות להמשיך בבירור הפנייה.

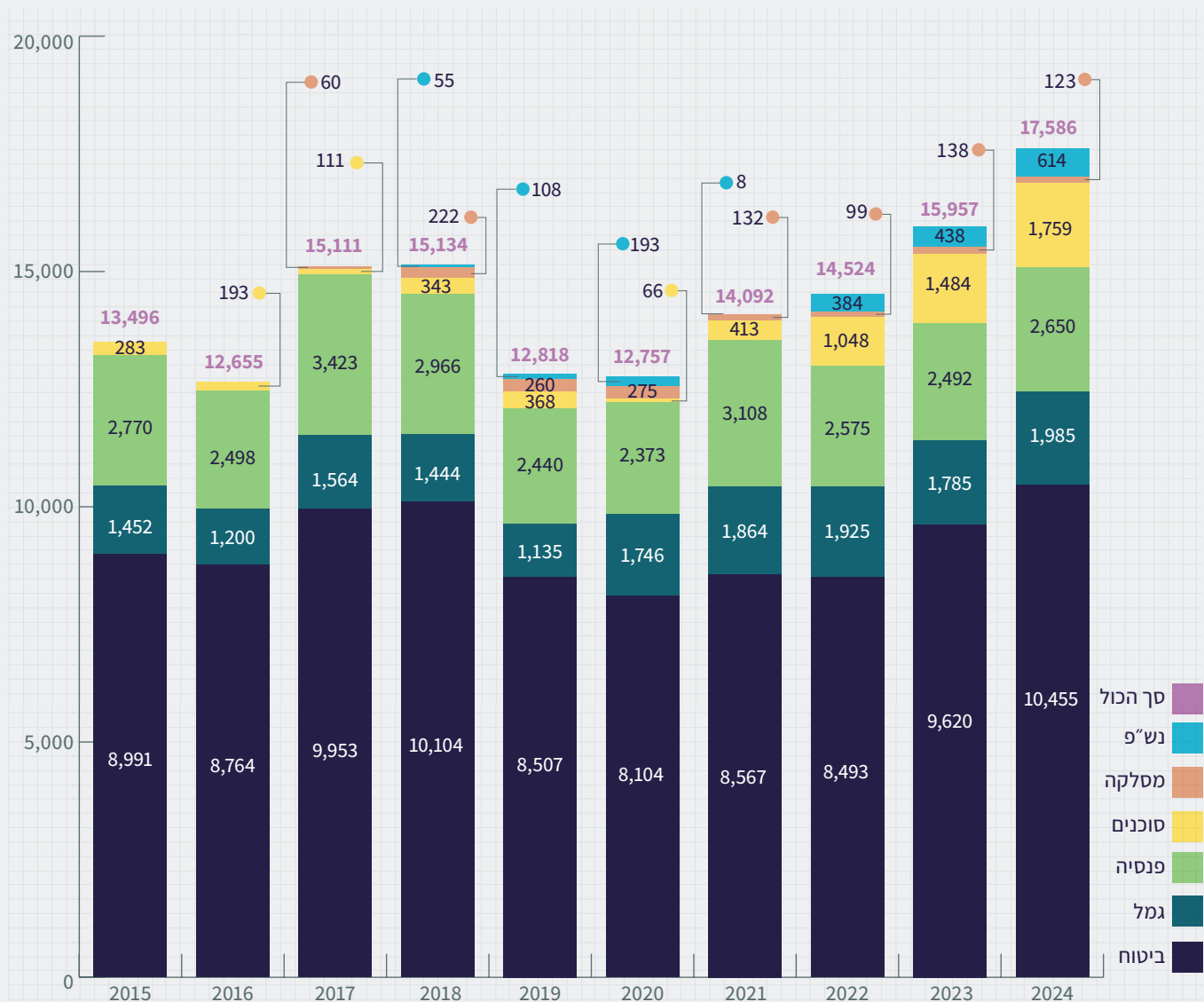
8.3 נתוני פניות הציבור

8.3.1 פניות הציבור שהוגשו לרשות

לוח ח-1 מספר הפניות שהוגשו לרשות, לפי סוג פנייה, 2022-2024

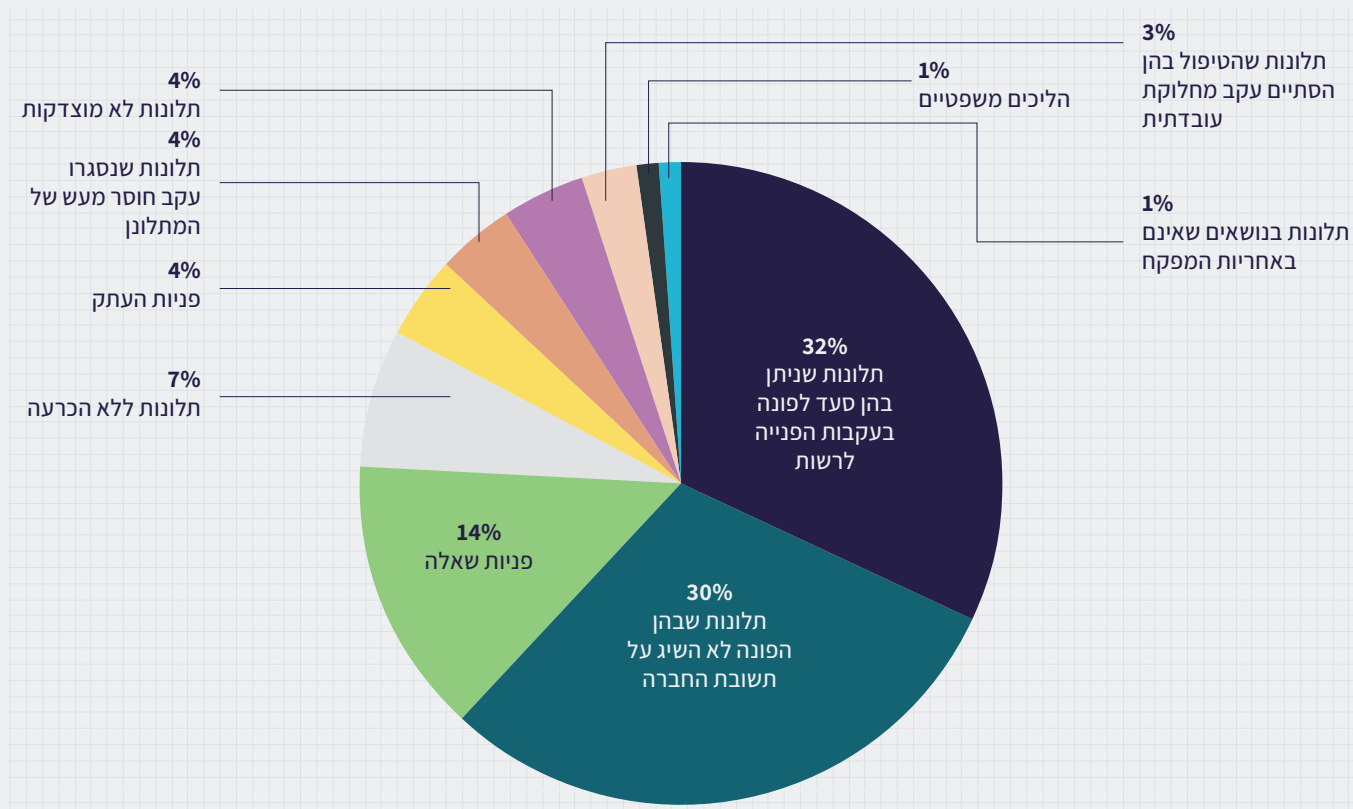
שירותים פיננסיים			מסלוקה פניונית			סוכנים ויועצים			פנסיה			גמל			ביטוח			סוג הפניה
2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	
263	156	96	71	65	115	1,625	923	309	1,965	1,959	2,206	1,504	1,460	1,445	8,023	7,169	6,496	תלונות
334	223	117	50	33	15	96	110	102	560	483	723	430	374	323	1,947	1,636	1,368	פניות שאלה
17	5	8	2	1	2	38	15	2	125	133	179	51	91	96	485	815	629	פניות אחרות
614	384	221	123	99	132	1,759	1,048	413	2,650	2,575	3,108	1,985	1,925	1,864	10,455	9,620	8,493	סך הכול

תרשים ח-1 מספר הפניות שהוגשו לרשות, לפי תחומים, 2015-2024

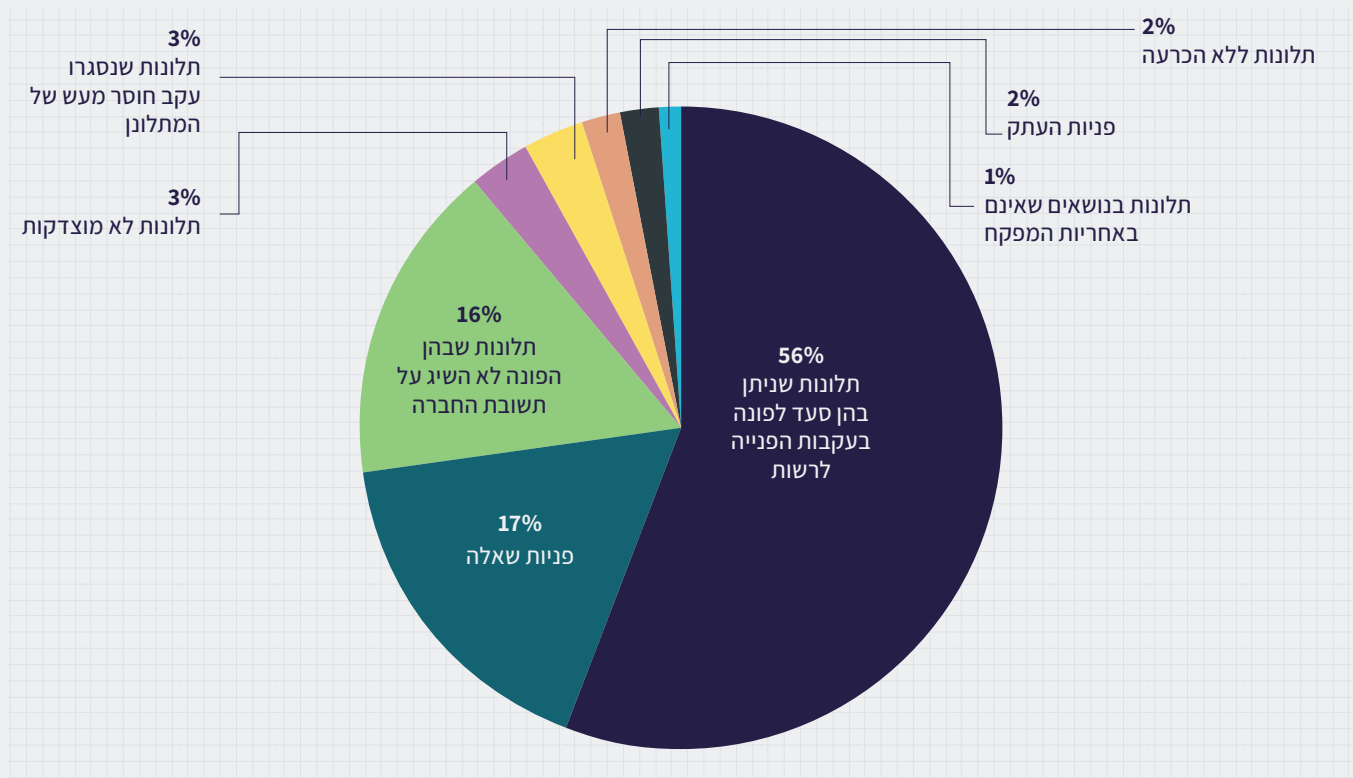


8.3.2 פניות הציבור שנסגרו ברשות

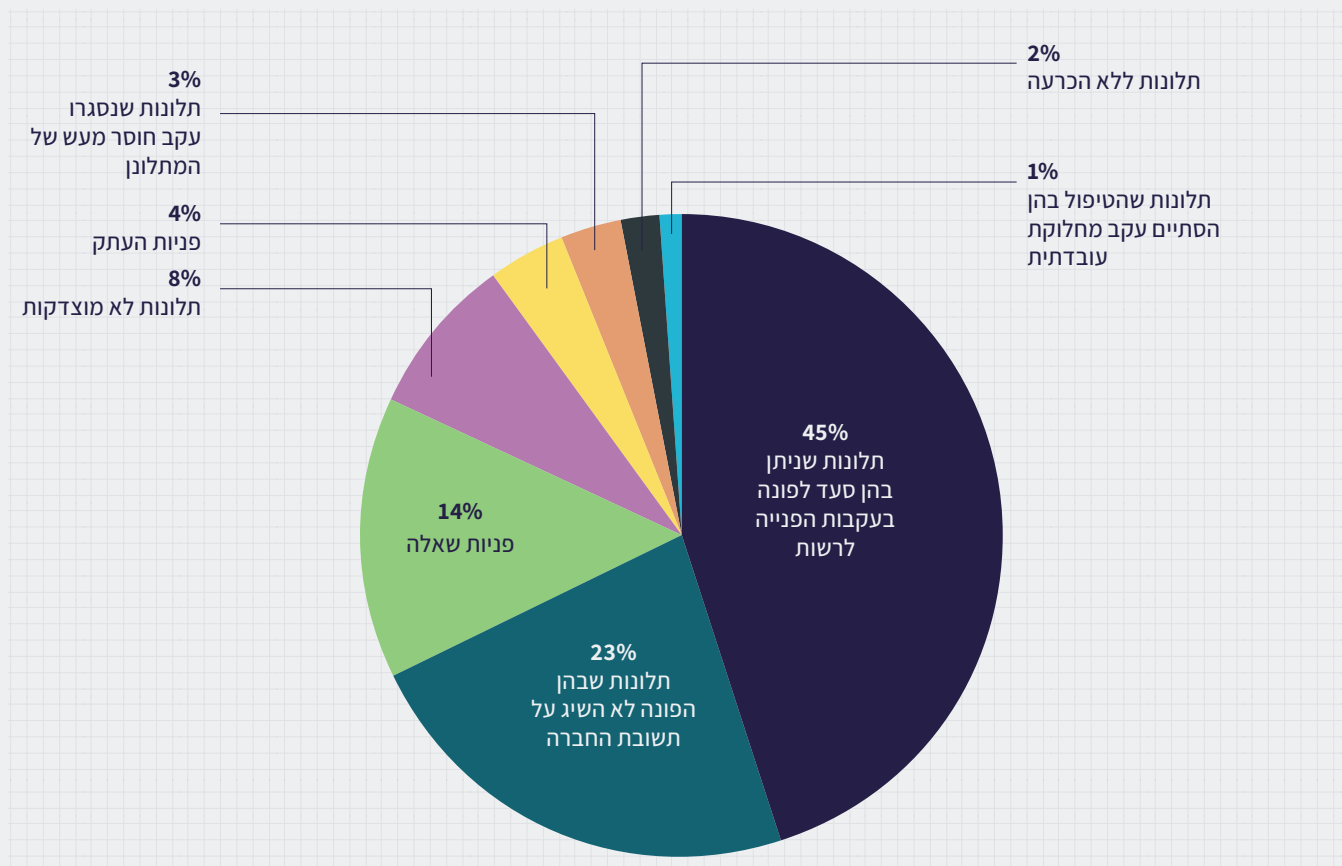
תרשים ח-2 תלונות ציבור שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוג הכרעה, 2024 (באחוזים)



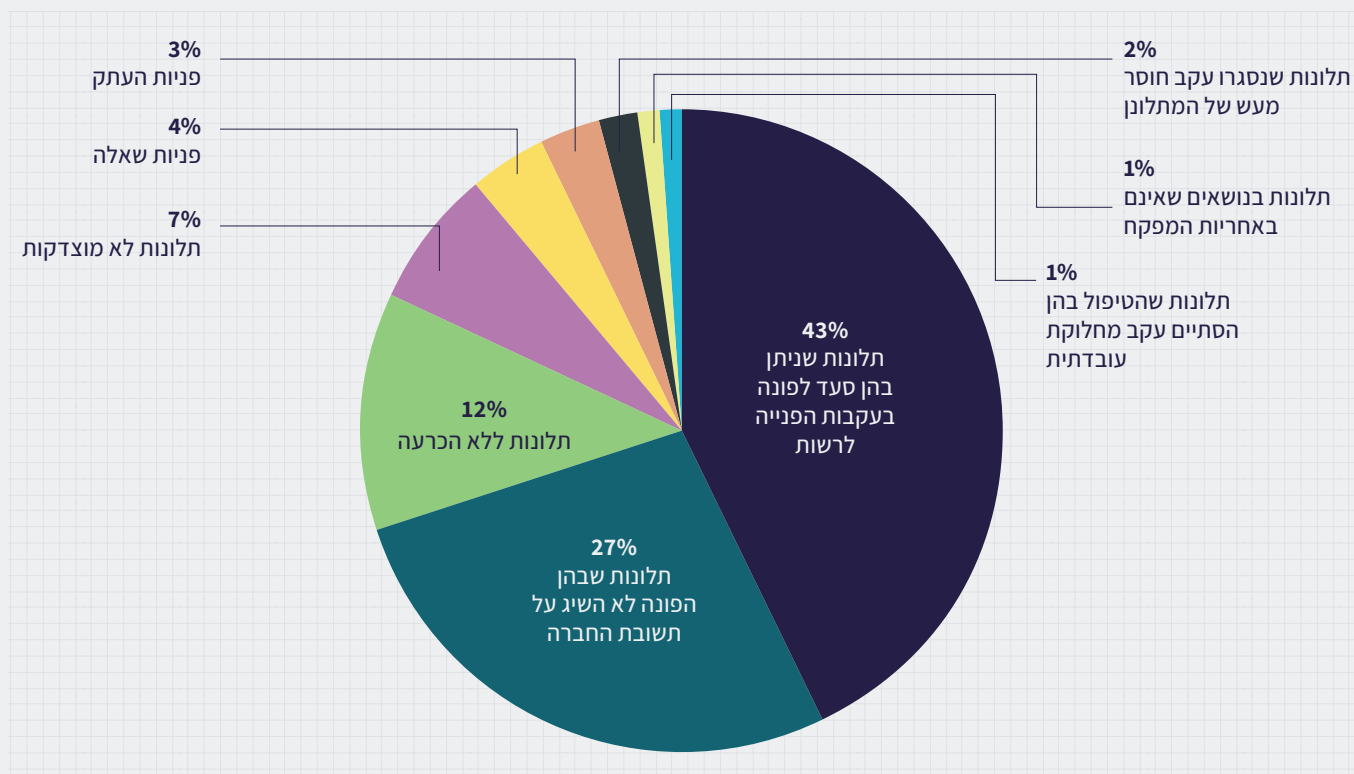
תרשים ח-3 תלונות ציבור שנסגרו בתחום הגמל, לפי סוג הכרעה, 2024 (באחוזים)



תרשים ח-4 תלונות ציבור שנסגרו בתחום הפנסיה, לפי סוג הכרעה, 2024 (באחוזים)



תרשים ח-5 תלונות ציבור שנסגרו בתחום ביטוח חיים משולב חיטכון, לפי סוג הכרעה, 2024 (באחוזים)



דוח פניות הציבור המפורט זמין

באתרנו בקישור הזה:

<https://www.gov.il/he/departments/topics/consumer-public-inquiries/govil-landing-page>



ציוני מדד שירות חברות הביטוח זמינים

באתרנו בקישור הזה:

<http://mof.gov.il/hon/Consumer-Information/ServiceIndex>

