



רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון

פניות הציבור

דוח שנתי לשנת 2023

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
דצמבר 2024

דוח
פניות הציבור
שנת 2023

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
דצמבר 2024

דבר הממונה על רשות שוק ההון



אחד מתפקידיה המרכזיים של רשות שוק ההון הוא להבטיח את טובתו של ציבור החוסכים, העמיתים, המבוטחים ולקוחות הגופים הפיננסיים הנמצאים תחת פיקוחה.

מנגנון הטיפול בפניות הציבור הוא כלי חשוב ומשמעותי עבור הרשות המאפשר לה לאתר כשלים בהתנהלותם של הגופים המפוקחים על ידה, להצביע על ליקויים נקודתיים אשר יש לתקנם באופן מיידי, להעניק סעד לפונים ולהבטיח כי זכויותיהם נשמרות. לכל אזרח קיימת האפשרות לפנות לרשות ומובטח כי יקבל מענה מקצועי וענייני בנוגע לסוגיות המתגלעות בינו לבין הגוף הפיננסי מולו הוא עומד.

בנוסף למתן מענה לאלפי אזרחים מדי שנה, הטיפול בפניות הציבור הוא כלי פיקוחי חשוב למעקב שוטף והדוק אחר פעילות הגופים המפוקחים, זיהוי נהלים ופרקטיקות המופעלות על ידם ומאפשר זיהוי מוקדם של כשלים רוחביים וקידום אסדרה הולמת.

בטיפול בפניות הציבור הרשות שמה דגש על כך שהלקוח יקבל שירות הוגן, שקוף, מקצועי ואדיב וכזה שעומד בסטנדרט גבוה.

דוח פניות הציבור של הרשות, המתפרסם זו השנה השלישית, הוא כלי נוסף בידי הציבור המעניק לו מידע אודות טיב השירות של הגופים המפוקחים ואופן טיפולם בפניות ובתלונות המגיעות אליהם, כחלק מהכלים שנועדו לאפשר לציבור הרחב לקבל החלטות ולבחור בצורה מושכלת את הגופים הפיננסיים מהם הוא מעוניין לקבל שירותים שונים.

אנו רואים במתן מענה מקצועי, מכבד ומותאם לצורכי הלקוח, נדבך מהותי וחיוני שנועד להבטיח קיומו של שוק הון משוכלל, נגיש והוגן, ולשמור על אמון הציבור במערכת הפיננסית כולה, במיוחד לנוכח מורכבותם של המוצרים הפיננסיים, ופערי הידע המשמעותיים בין הגופים הפיננסיים לבין הציבור.

ברצוני להודות לכלל עובדי הרשות המטפלים בפניות הציבור על המקצועיות והרגישות עליהן הם מקפידים בעת הטיפול בפניות המתקבלות, במטרה להעניק לציבור את הסיוע לו הוא זקוק ולהבטיח את זכויותיו.

בברכה,

עמית גל

הממונה על שוק ההון, ביטוח
וחיסכון

דבר הסגן הבכיר לממונה



הנני מתכבד בזאת להציג את דוח פניות הציבור לשנת 2023. הדוח מסכם את פעילותה של הרשות בתחום פניות הציבור ומשקף, בין היתר, את הנושאים המטרידים את אזרחי המדינה בתחום הביטוח והחיסכון ואת אופן הטיפול של הגופים המוסדיים בתלונות שמוגשות כנגדם.

מטרת הדוח השנתי היא להגביר את השקיפות לגבי אופן הטיפול בפניות הציבור שמוגשות לרשות כנגד הגופים המפוקחים.

אני רואה במנגנון הטיפול בפניות הציבור כלי ראשון במעלה המאפשר לנו לשפר את תפקודם של הגופים המפוקחים, מגביר את השקיפות ומשפר את השירות לכלל המבוטחים והחוסכים בישראל. בנוסף, פניות הציבור מהוות כלי לאיתור והצפת כשלים ממוקדים או רוחביים בשוק.

בצילם של האירועים הטרגיים שפקדו את מדינת ישראל בשנה החולפת, מתמודדת הרשות עם כמות פניות רבה דבר המוכיח כי יותר אזרחים מודעים לפעילות הפיקוח של הרשות וסומכים על הרשות במציאת פתרון לבעיותיהם בתחום הביטוח והחיסכון.

עם פרוץ מלחמת חרבות הברזל, פעלה מחלקת פניות הציבור יחד עם מחלקות נוספות ברשות על מנת להגביר את הנגישות לציבור הנפגעים והמפונים. נציגי הרשות ביקרו במלונות ובמקומות האירוח בהם שהו נפגעים ומפונים וסייעו לאזרחים במיצוי זכויותיהם.

ברצוני להודות לכל המטפלים בפניות הציבור ברשות על פעילותם החשובה והמסורה בזמנים קשים אלו תוך סיוע מקצועי ונאמן לאזרחים לצורך מיצוי זכויותיהם ביעילות ובמהירות.

בברכה,


ודיע עואד

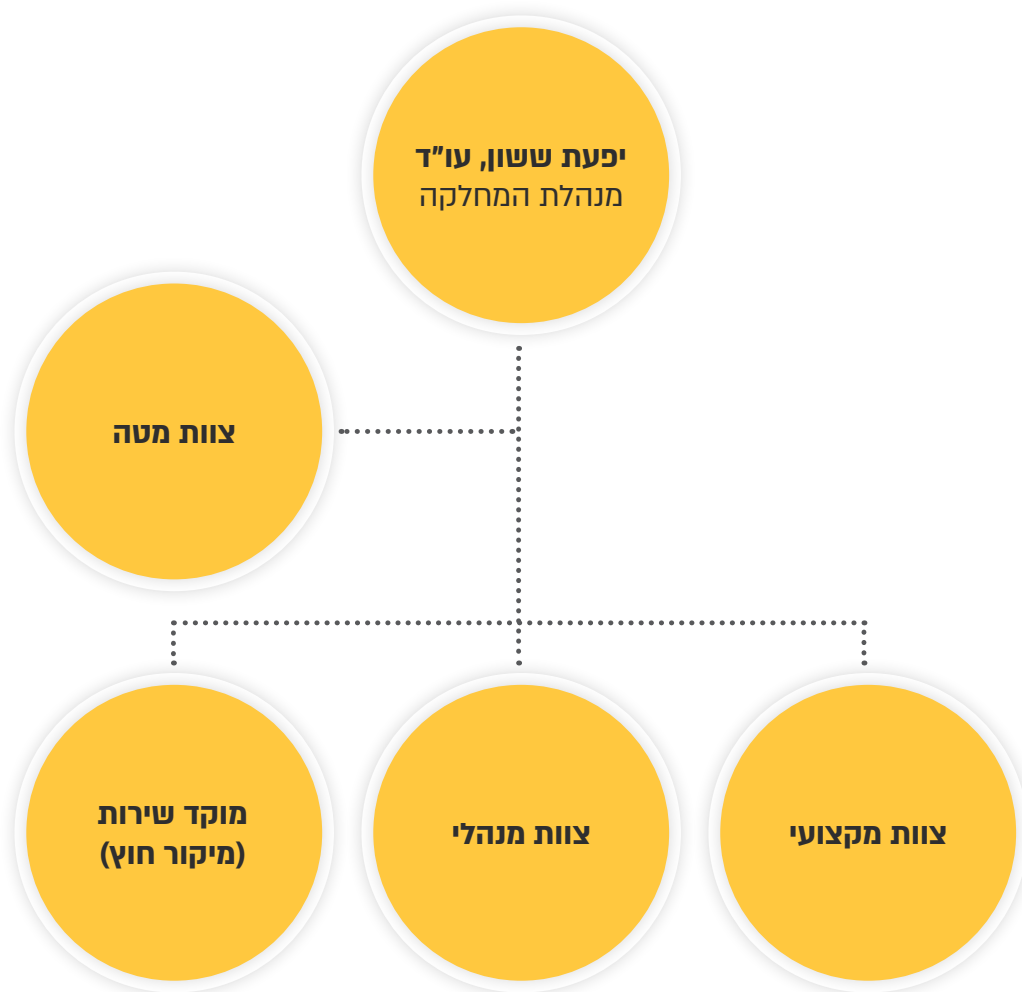
סגן בכיר לממונה על שוק ההון,
ביטוח וחיסכון

9	סקירה כללית
21	נתונים כלליים
29	תחום הביטוח
49	תחום החיסכון הפנסיוני
63	סוכנים וסוכנויות
69	מלחמת חרבות ברזל
71	סעדים
75	מידע סטטיסטי בנוגע לפונים לרשות
79	נספחים



סקירה כללית

מבנה ארגוני היחידה לפניות הציבור



מחלקת פניות הציבור מתכללת את הטיפול בפניות הציבור שמגיעות לרשות – קליטה, תפעול ומעקב אחר הטיפול בפניות הציבור ע"י הגופים המוסדיים, הסוכנים ונותני השירותים הפיננסיים וכן תמיכה מקצועית ומעקב אחר הטיפול בפניות הציבור על ידי המטפלים ברשות.

תפעול מערכת פניות הציבור ופיתוחה, פיתוח אמצעים טכנולוגיים לשיפור המענה לציבור, ביקורות, טיוב שנתי לצורך מדד השירות, יוזמה וחדשנות בתחום פניות הציבור והשירות (חוזרים, פרוייקטים, נהלים), הדרכות לעובדים החדשים, פיקוח והנחיית מוקד השירות והמערך האחורי ועוד.

"חז"ל אמרו: "טבענו מחייב שלמי תודה לגומלים לנו טובה" והזמרת יהודית רביץ שרה: "לא פעם זה קשה, אבל מילה טובה מיד עושה לי טוב, רק מילה טובה או שתיים לא יותר מזה".

אני מבקש בשמי ובשם לקוחותי, שנשארו בחיסרון כיס, להודות לצוות פניות הציבור שטיפלו בתלונתם, ללא מורא וללא משוא פנים".

מילת תודה

סמכות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון בבירור פניות ציבור

הממונה על הביטוח מוסמך לברר תלונות ציבור בענייני ביטוח, גמל ופנסיה על התנהלות הגופים המפוקחים - חברות ביטוח, חברות מנהלות של קופות גמל וקרנות פנסיה, סוכנים וסוכנויות ביטוח, יועצים פנסיוניים ונותני שירותים פיננסיים. בירור תלונות הציבור נועד לסייע לפונים, ככל שניתן, במיצוי זכויותיהם מול הגופים המפוקחים, להגביר את האכיפה על גופים אלו, לסייע בגיבוש מדיניות הפיקוח בנוגע ליחסים שבין הגופים המפוקחים לבין הצרכנים ולאתר ליקויים מערכתיים בשוקי הביטוח, הפנסיה, הגמל ונותני השירותים הפיננסיים.

בהתאם לחוק הפיקוח הממונה רשאי "להורות למי שהתלונה עליו לתקן ליקוי שהעלה הבירור, בין למקרה שעליו התלונה ובין בדרך כלל, בדרך ובמועד שהורה"¹. מדובר בסמכות מעין שיפוטית, המעניקה לממונה שיקול דעת לבירור מחלוקות בין הגופים המפוקחים לבין מקבלי השירות². שיקול הדעת שניתן לממונה בהפעלת סמכויות הפיקוח, לרבות סמכויות מעין שיפוטיות מעין אלה, ובכלל זה בהטלת סנקציות משמעותיות, הוא רחב ביותר³. בין היתר, התערבות הממונה יכול שתהיה ביחסים החוזיים בין הגופים המפוקחים לציבור מקבלי השירות⁴.

על החלטות הניתנות במסגרת סמכות הממונה הגוף המפוקח רשאי לערער בפני בית משפט מחוזי (במסגרת דיון מנהלי), בעוד שהפונה אינו כבול להחלטת הממונה והוא רשאי לפתוח בהליכים משפטיים גם לאחר שמתקבלת החלטה בפנייתו.

פניות הציבור מהותיות ביותר בפעילות של הרשות. מלבד הסיוע לפונה באופן פרטני הכלי של פניות הציבור מסייע לתת שירות מהיר ויעיל יותר לציבור, עוזר לציבור למצות את הזכויות המוקנות לו במוצרים השונים. מפתח מודעות בקרב הציבור לנושאי הביטוח והפנסיה ותורם להגברת אמון הציבור ברשות ובגופים המפוקחים.

בהיבט הפיקוחי פניות הציבור מסייעות לאתר כשלים רוחביים אם בגוף מוסדי מסוים ואם בכלל השוק וכן מגבירות את אכיפת הוראות הדין על הגופים המפוקחים. בנוסף, דרך פניות הציבור מחלקות המוצר מקבלות רעיונות לביקורות ואסדרה נדרשת. פניות הציבור מהוות כלי לשיקוף התנהלות החברה. במסגרת מדד השירות נלקחות בחשבון גם פניות הציבור של גוף מוסדי, שקיפות זו מסייעת לתמרץ את הגופים המוסדיים לשפר את השירות הניתן על ידם.

1 סעיף 62(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981; סעיף 53(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדניים), התשע"ו-2016.

2 [תא \(שלום ת"א\) 33899/05 כבוב סיד נ' הכשרת הישוב חברה לביטוח בע"מ](#) (פורסם בנבו, 20.4.2006).

3 בג"ץ 7721/96 איגוד שמאי ביטוח בישראל ואח' נ' המפקח על הביטוח ואח' 643 – 644, בעמ' 625 פ"ד נה(3); רענן הר-זהב, **המשפט המינהלי הישראלי**, עמ' 126-127 (תשנ"ז-1996); [תא \(חי'\) 20706/03 סיליס שלמה נ' מנורה חברה לביטוח בע"מ](#) (פורסם בנבו, 21.5.2007) להלן - **עניין סיליס**.

4 עניין סיליס, סעיף 4.

הליך הטיפול בפניית ציבור שמגיעה לרשות

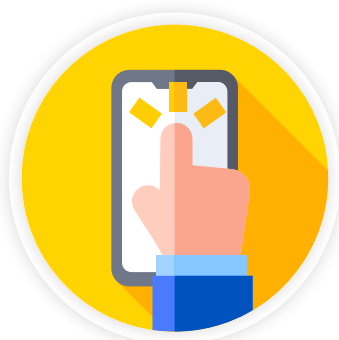
ניתן להגיש פנייה לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במגוון ערוצים:



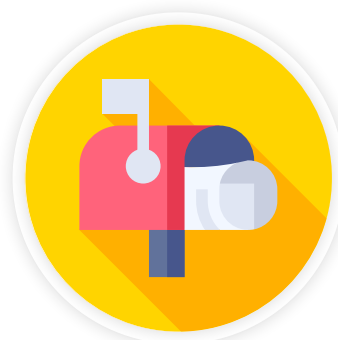
פקס



טופס מקוון באתר הרשות



מערכת פניות הציבור



דואר רגיל



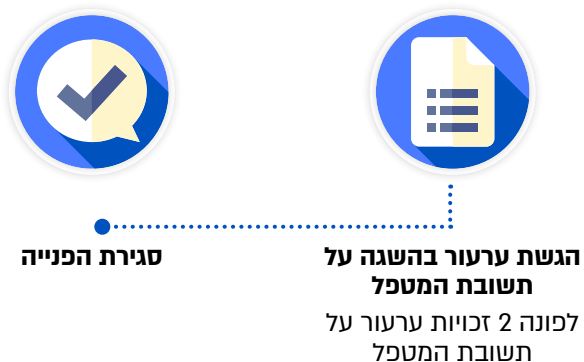
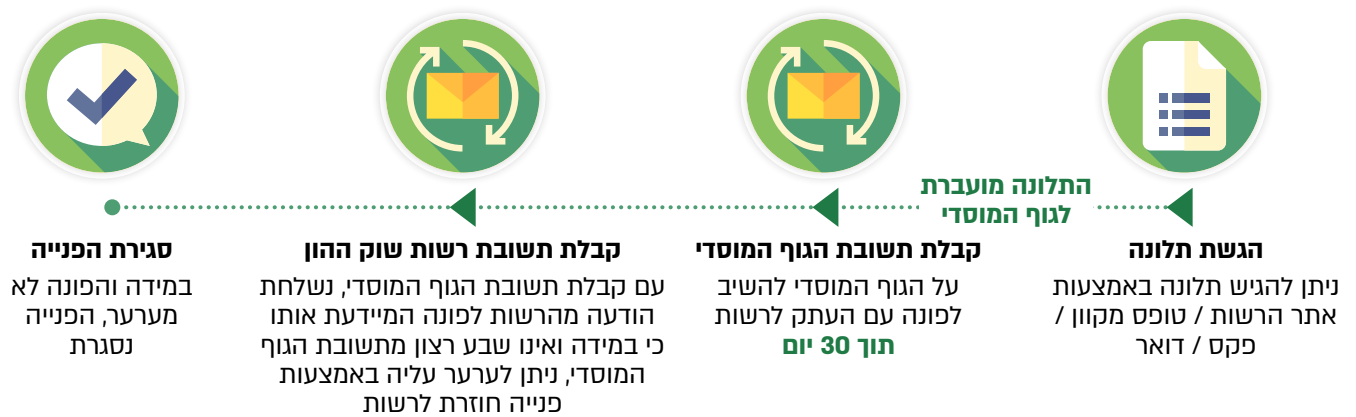
שיחה טלפונית
(אזרחים ותיקים,
בעלי מוגבלויות, פניות בשפות)

הליך הטיפול בתלונה שמוגשת לרשות:

1. כאשר פניית ציבור מוגשת לרשות היא מועברת לגוף המוסדי עליו התלונן הפונה על מנת לקבל את תגובתו לדברים וכן על מנת לאפשר לגוף המוסדי להגיע לפתרון מול הפונה.
על הגוף המוסדי להשיב לפונה עם העתק לרשות תוך 30 יום.
עם קבלת תשובת הגוף המוסדי, נשלחת הודעה מהרשות לפונה המיידעת אותו כי במידה והוא אינו שבע רצון מתשובת הגוף המוסדי, ביכולתו לערער עליה באמצעות פנייה חוזרת לרשות.
על מנת להקל על הפונים להגיש השגה בקלות ובמהירות ההודעה נשלחת אליהם בהודעת סמס ובמייל ומאפשרת לציבור הגשת השגה בלחיצת כפתור.
2. במידה והפונה לא חוזר לרשות לאחר קבלת תשובת החברה וההודעה על האפשרות להגיש השגה - הפנייה נסגרת.
3. במידה והפונה מגיש ערעור על תשובת הגוף המוסדי – פנייה זו נשלחת לגוף המוסדי על מנת לקבל את תגובתו לדברים וכן על מנת לתת לגוף המוסדי עוד הזדמנות להגיע לפתרון מול הפונה, בטרם הרשות תתחיל לטפל בתיק. הפעם על הגוף המוסדי להשיב לפונה עם העתק לרשות תוך 14 יום. עם קבלת תשובת הגוף המוסדי, מועבר התיק לטיפול מטפל מקצועי ברשות במחלקת המוצר הרלוונטית לפנייה (גמל, פנסיה, בריאות וכו').
4. המטפל המקצועי ברשות מעיין בכל המסמכים בתיק ובמידת הצורך מבצע התייעצויות משפטיות/ מקצועיות ובירורים מול הגוף המוסדי. לאחר גיבוש עמדתו המטפל המקצועי משיב לפונה. הפנייה נסגרת.
5. לפונה 2 זכויות ערעור על תשובת הרשות.

תרשים הליך הטיפול בפניות:

הליך טיפול בתלונה:



הליך טיפול בפניית שאלה:



הליך טיפול בפניית העתק:



מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מופעל במיקור חוץ על ידי חברת בינת סמך.

במוקד עובדים כ-13 עובדים בשירות טלפוני ועבודות מערך אחורי ומנהלת מוקד.

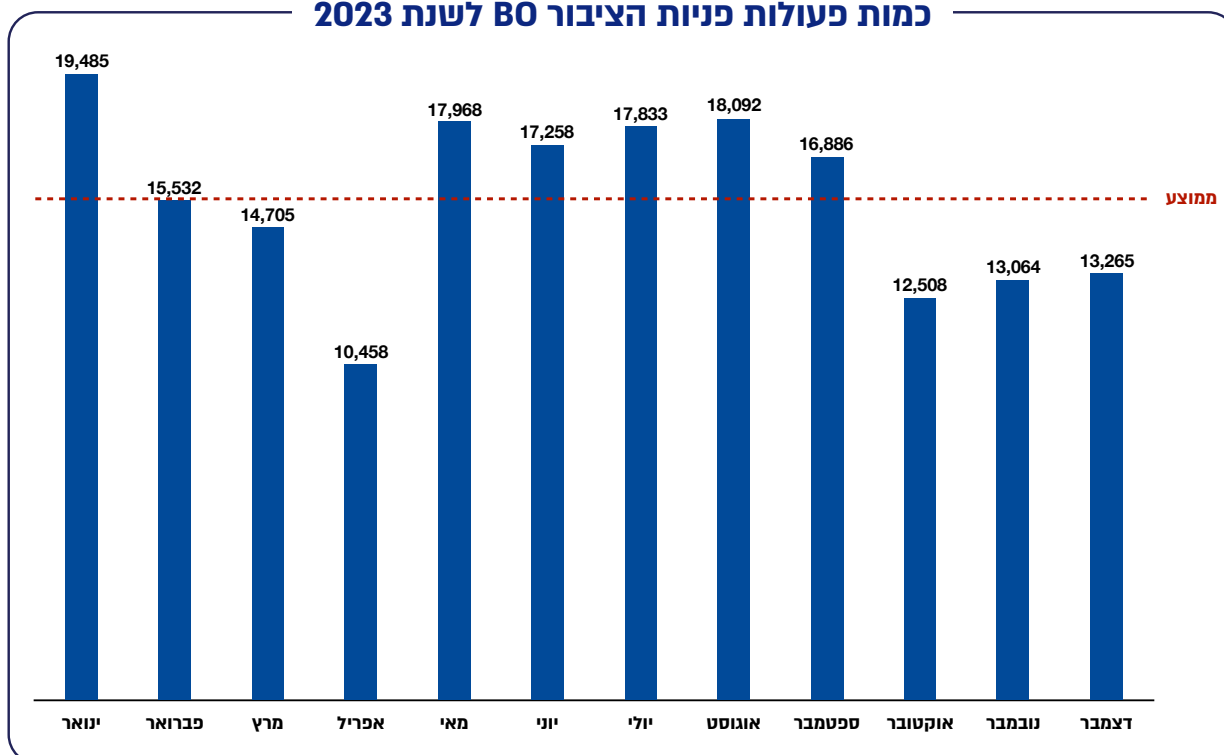
המוקד הטלפוני פעיל בין השעות 9:00-16:00 בימים א'-ה'. הפעילויות במוקד מתבצעות בערוצים השונים: טלפון, טופס מקוון, פקסים, קבלת פניות מאתר הרשות וממערכות האונליין של הרשות.



המוקד עוסק בקליטת הפניות במגוון הערוצים, מיון, שליחת הפניות לגוף המוסדי הרלוונטי, מעקב אחר קבלת תשובות הגופים המוסדיים, שליחת מכתבי עדכון לפונה, העברת פניות לטיפול המחלקות המקצועיות ברשות ועוד. כן מספק המוקד מענה טלפוני לכלל האזרחים בנושא פניות הציבור ובירורים שונים.

להלן נתונים אודות פעילות מוקד השירות בשנת 2023:

כמות פעולות פניות הציבור BO לשנת 2023



טיפול מקצועי בפניות הציבור ברשות

פניות הציבור מטופלות על ידי מחלקות המוצר ברשות בהתאם לנושא הפנייה

מחלקות המוצר של הרשות



מאשרות את הפוליסות והמוצרים של הגוף המוסדי



אחראיות על אסדרת המוצרים - חוקים, חוזרים הבהרות וכיוצ"ב



מטפלות בפניות הציבור בתחומן



יוזמות פרוייקטים שונים במטרה לקדם את הטיפול במוצר - ביקורות, מחקר וכו'

חטיבות הרשות שמטפלות בפניות הציבור

חטיבת הביטוח



■ ביטוח כללי כולל שני תחומים עיקריים:

ביטוחי חבויות - רכב חובה, אחריות מקצועית, צד ג', אחריות מעבידים ואחריות המוצר.
ביטוחי רכוש - רכב רכוש, אובדן רכוש, מקיף דירות, מקיף בתי עסק, ביטוח הנדסי וכד'.

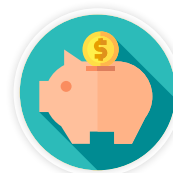
■ ביטוח בריאות וסיעוד - ביטוח בריאות כולל שני תחומים:

ענף מחלות ואשפוז - שבו מתרכזת מרבית פעילות חברות הביטוח בתחום הבריאות.
ענף מחלות ואשפוז כולל את התחומים הבאים: ביטוח הוצאות רפואיות (דוגמת ניתוחים, תרופות והשתלות), ביטוח סיעודי, ביטוח מחלות קשות, ביטוח שיניים, ביטוח נכות, ביטוח נסיעות לחו"ל וביטוח בריאות לעובדים זרים.

ענף תאונות אישיות - ביטוח שאדם יכול לרכוש באופן פרטי מחברת ביטוח, והוא מעניק כיצוי במקרים של מוות, נכות תמידית, או נזקים פיזיים נוספים שנגרמו עקב תאונה, כגון מקרים של כוויות, שברים, אשפוז ועוד.

■ "תיווך בביטוח" - המחלקה מטפלת בסוכנים בתחום הביטוח.

החטיבה הפנסיונית



■ **ביטוח חיים** - המחלקה מטפלת בביטוחי מנהלים, ביטוחי ריסק, ביטוח משכנתא, ביטוחי אבדן כושר עבודה, חסכון פנסיוני לעצמאים ושכירים.

■ **פנסיה** - המחלקה מטפלת בתחום הפנסיה בישראל. קרנות הפנסיה הוותיקות, קרנות ברית מחדל ועוד.

■ **גמל** - המחלקה מטפלת בכל נושא קופות הגמל בישראל.

■ **מסלוקה פנסיונית** - המסלוקה הפנסיונית הינה מערכת מרכזית שהוקמה במטרה לייעל את תהליכי העברת המידע והכספים בין כלל הגורמים הפועלים בשוק החיסכון הפנסיוני. המערכת הוקמה בשנת 2012 על ידי חברת סוויפטנס ביוזמה ובפיקוח של רשות שוק ההון.

■ **סוכנים ויועצים** - המחלקה מטפלת בסוכנים ויועצים פנסיוניים.

חטיבת שירותים פיננסיים מוסדרים



■ החטיבה מטפלת בנותני שירות בנקס פיננסי, נותני אשראי מורחב ובסיסי, מפעילי מערכת לתיווך באשראי ונותני שירותי פיקדון ואשראי.

הכלים של הרשות בטיפול בפניות הציבור

בפניית ציבור שמגיעה לטיפול המחלקות המקצועיות ברשות מוסמכת הרשות להורות לגוף המוסדי, אם בהסכמה ואם באמצעות הכרעה משפטית, לתת סעד לפונה – להשיב לפונה כספים שנגבו ממנו ביתר, לבטל פוליסה בדיעבד, להשיב פוליסה שבוטלה, לבטל החרגות בפוליסה ועוד.



פניות הציבור מאפשרות לרשות לאתר כשלים בחברה מסוימת, בתחום מסויים ואף כשלים רוחביים בשוק כולו ולבחון את הסדרת הנושא בהתאם.



מלבד הטיפול הפרטני בפניית הציבור לפניות הציבור ערך מוסף בשיקוף התנהלות הגופים המוסדיים.



על מנת לתקן את הליקויים עומדת בפני הרשות האפשרות להוציא עיצום כספי לגוף/ים המוסדי/ים הרלוונטי / להוציא הסדרה או הבהרה בנושא / להוציא הכרעה בנושא.



לעיתים על מנת לקבל תמונה רחבה יותר לגבי הליקויים שנמצאו בתלונה מסוימת, עורכת הרשות ביקורות בגוף המוסדי או במספר גופים.

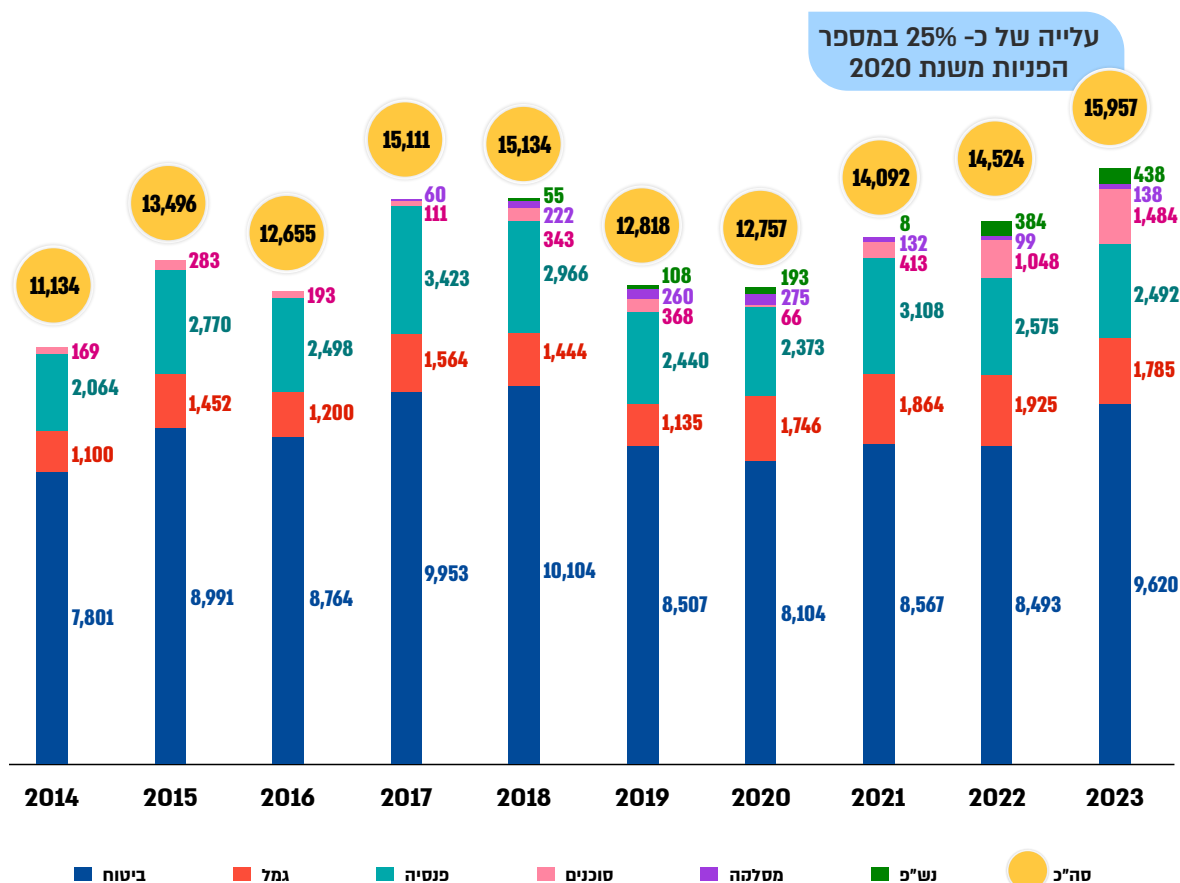


בנוסף, פניות הציבור מסייעות לרשות לבחון כיצד מוטמעות בשוק הוראות הרגולציה שפורסמו על ידה.

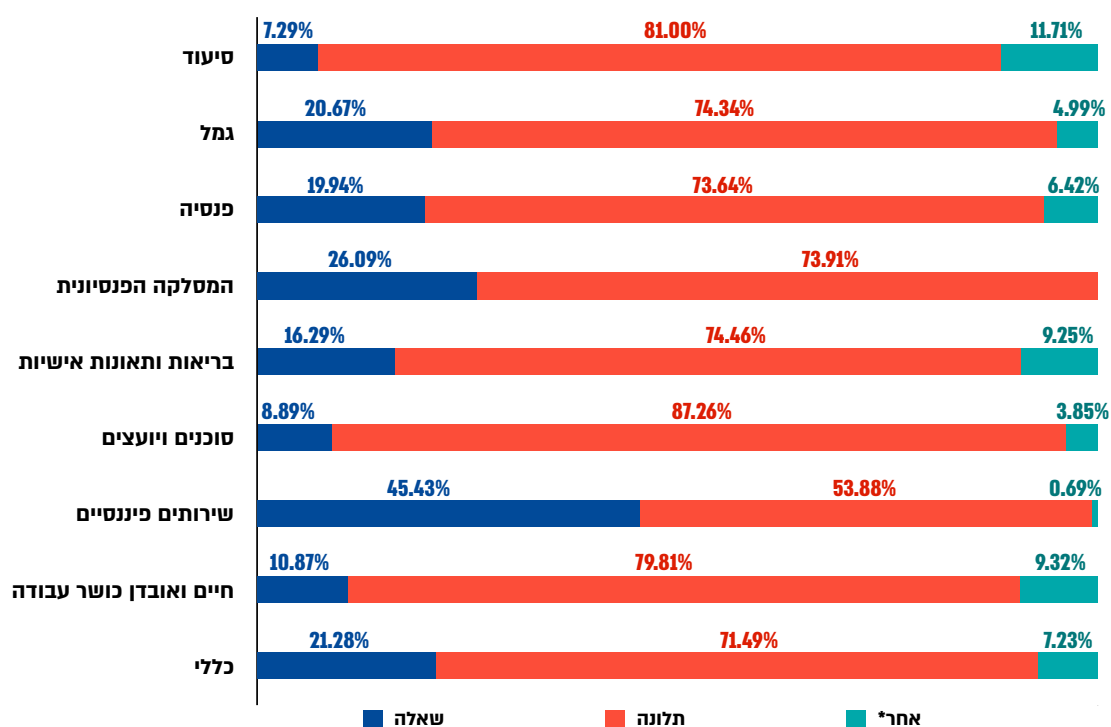


נתונים כלליים

פילוח פניות שנפתחו לפי תחום 2014-2023

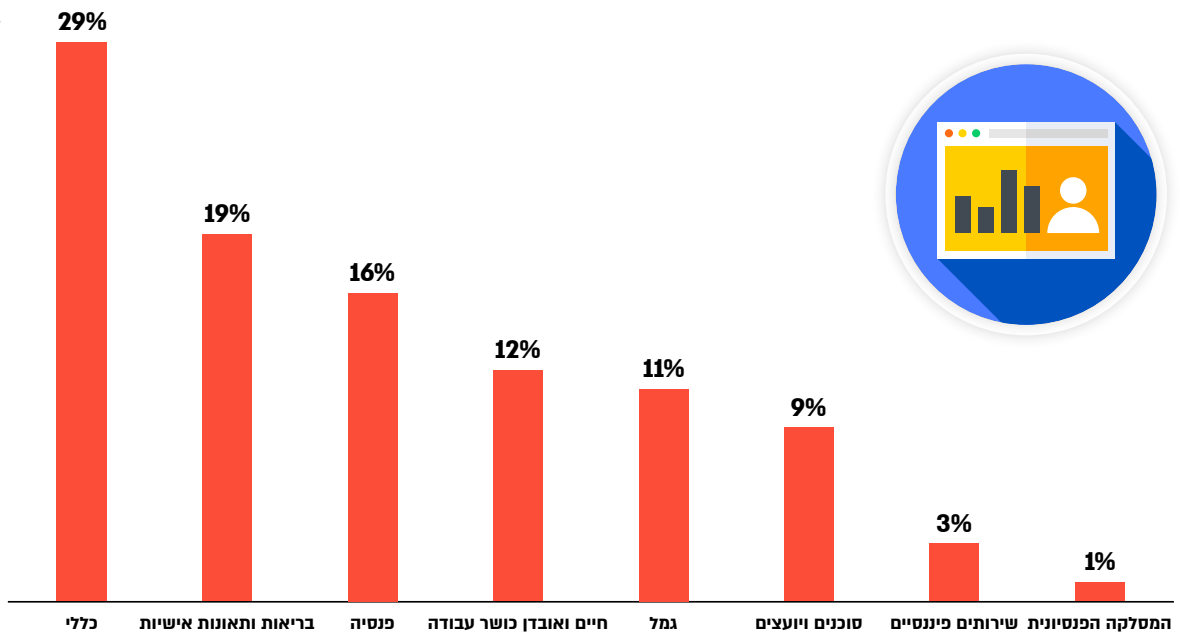


התפלגות הפניות באחוזים לפי מוצר וסוג הפנייה לשנת 2023



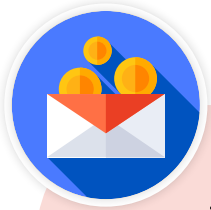
*העתק, נת"צ והשגת פונד.

שיעור הפניות לפי תחום בשנת 2023



כמות הפניות שהתקבלו ברשות לפי סוג הפנייה בשנים 2021-2023

גמל			ביטוח			תלונות פניות שאלה פניות אחרות סה"כ
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
1,327	1,460	1,445	7,169	6,496	6,611	
369	374	323	1,636	1,368	1,268	
89	91	96	815	629	688	
1,785	1,925	1,864	9,620	8,493	8,567	
מסלקה פנסיונית			פנסיה			תלונות פניות שאלה פניות אחרות סה"כ
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
102	65	115	1,835	1,959	2,206	
36	33	15	497	483	723	
-	1	2	160	133	179	
138	99	132	2,492	2,575	3,108	
שירותים פיננסיים						תלונות פניות שאלה פניות אחרות סה"כ
2023	2022	2021				
236	156	96				
199	223	117				
3	5	8				
438	384	221				



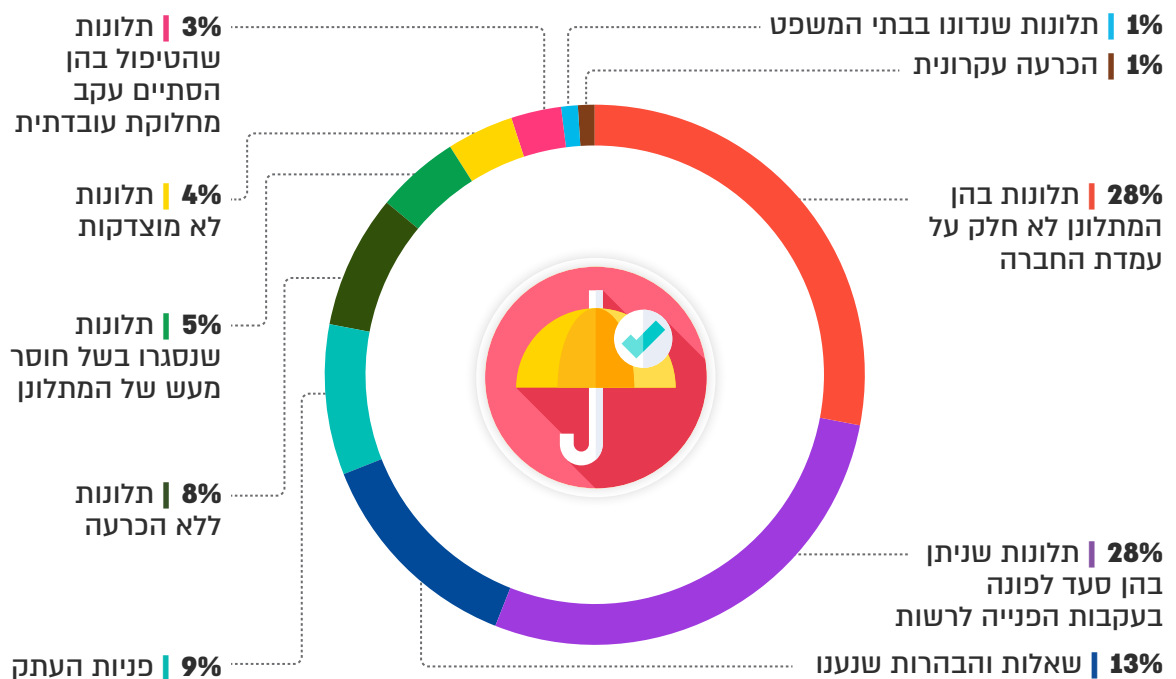
המשמעות הכספית של הגשת תלונות לרשות שוק ההון

על מנת להגביר את השקיפות בטיפול בפניות הציבור, החל מיום 1 בינואר 2020, חלה חובה על הגופים המפוקחים לעדכן איזה סעד ניתן על ידם ביחס לכל פניית ציבור שבירורה הסתיים ובמידה ומדובר בסעד כספי יש לציין את הסכום שניתן לפונה.

בשנת 2023 שולמו לפונים כ – 29 מיליון ₪ מהגופים המפוקחים בעקבות פנייתם לרשות.

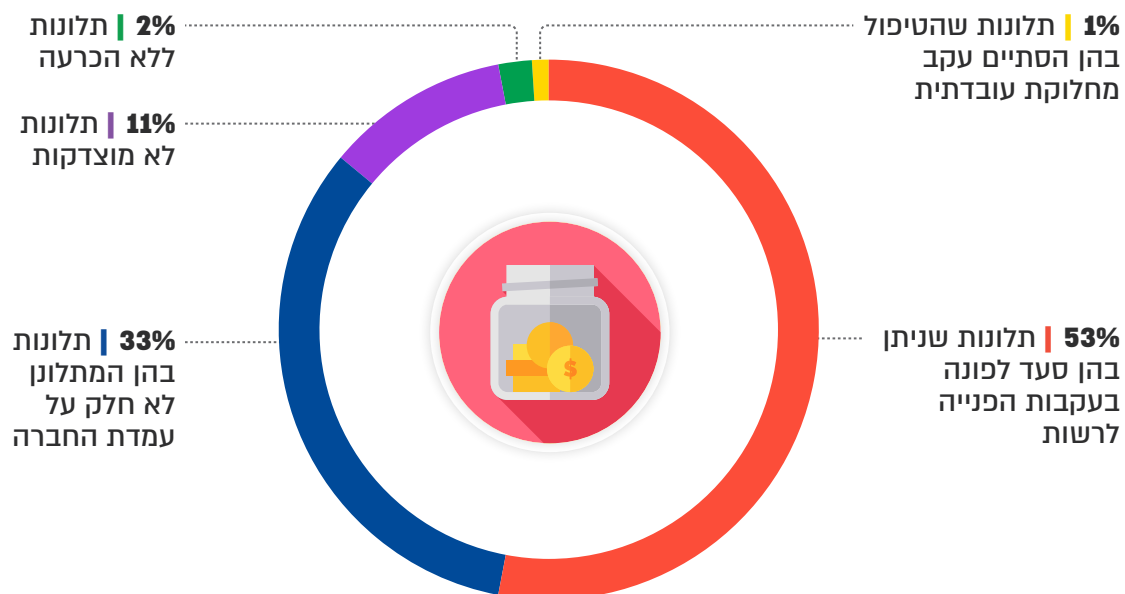
לפירוט נוסף – ראו עמוד 72

שיעור הפניות שנסגרו בתחום הביטוח לפי סוג הכרעה בשנת 2023



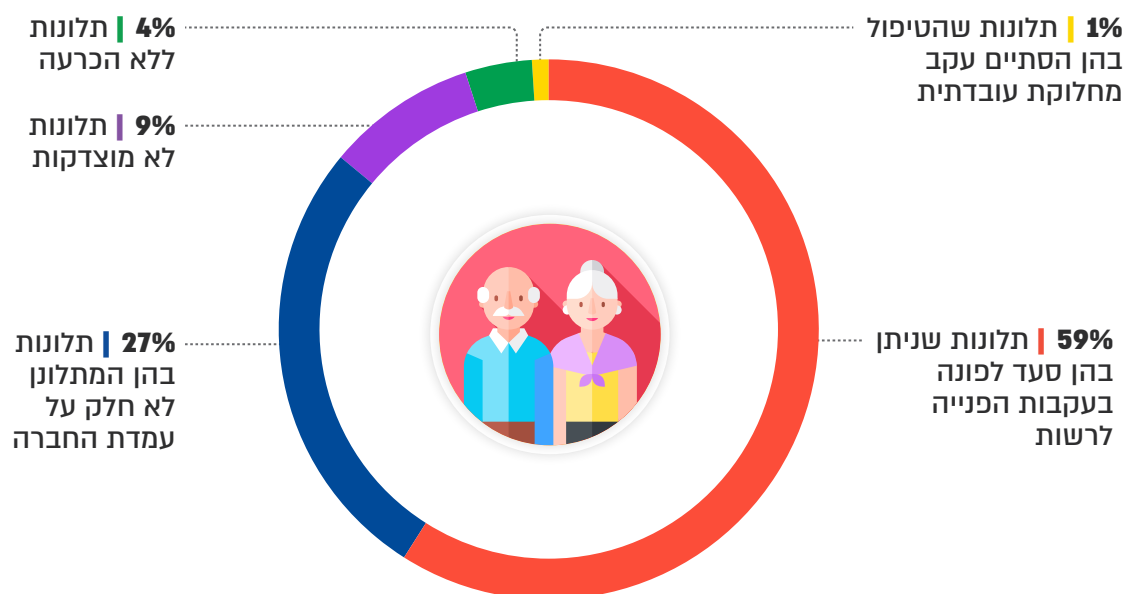
*לא כולל פניות נש"פים וסגירות טכניות

שיעור הפניות שנסגרו בתחום הגמל לפי סוג הכרעה בשנת 2023



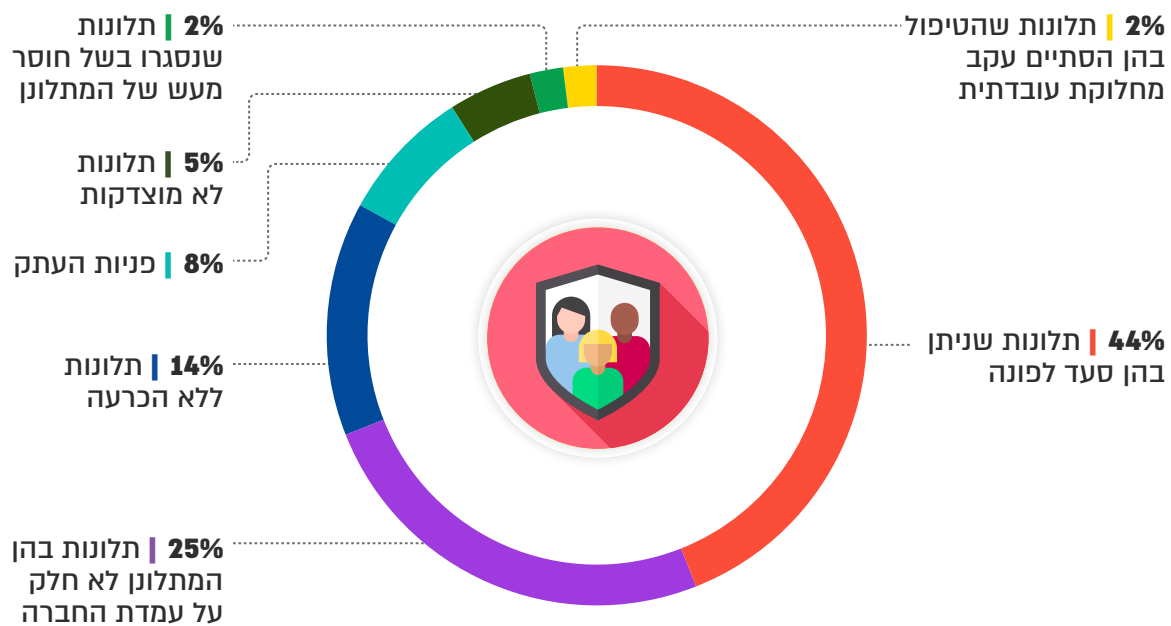
*לא כולל פניות נש"פים וסגירות טכניות

שיעור הפניות שנסגרו בתחום הפנסיה לפי סוג הכרעה בשנת 2023



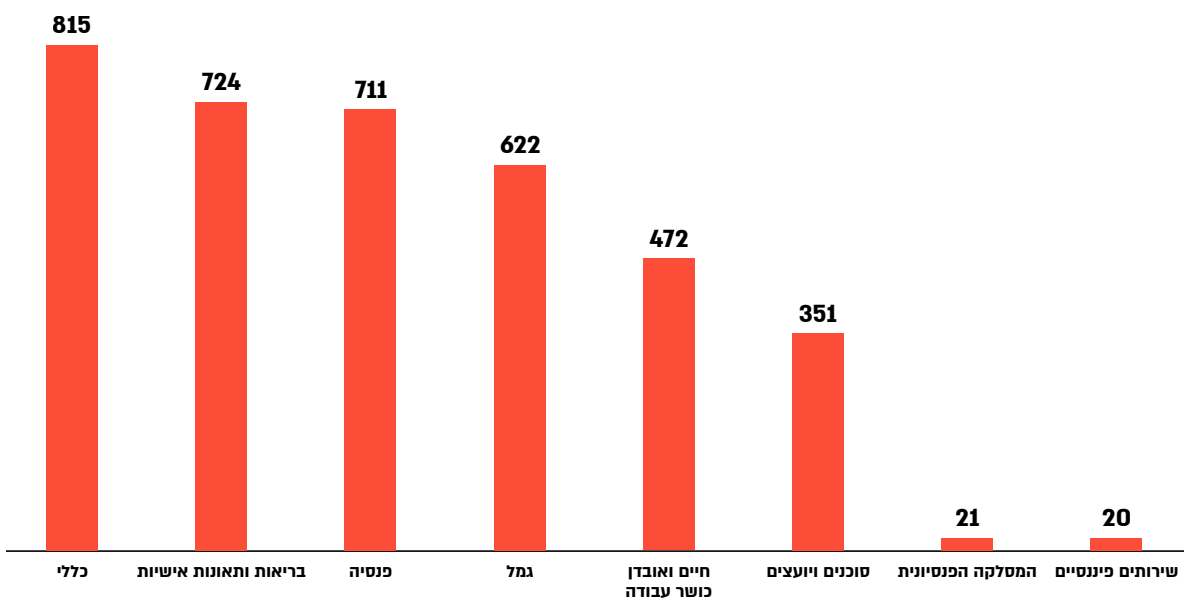
*לא כולל פניות נש"פים וסגירות טכניות

שיעור הפניות שנסגרו בתחום ביטוח חיים ואובדן משולב חיסכון* לפי סוג הכרעה בשנת 2023



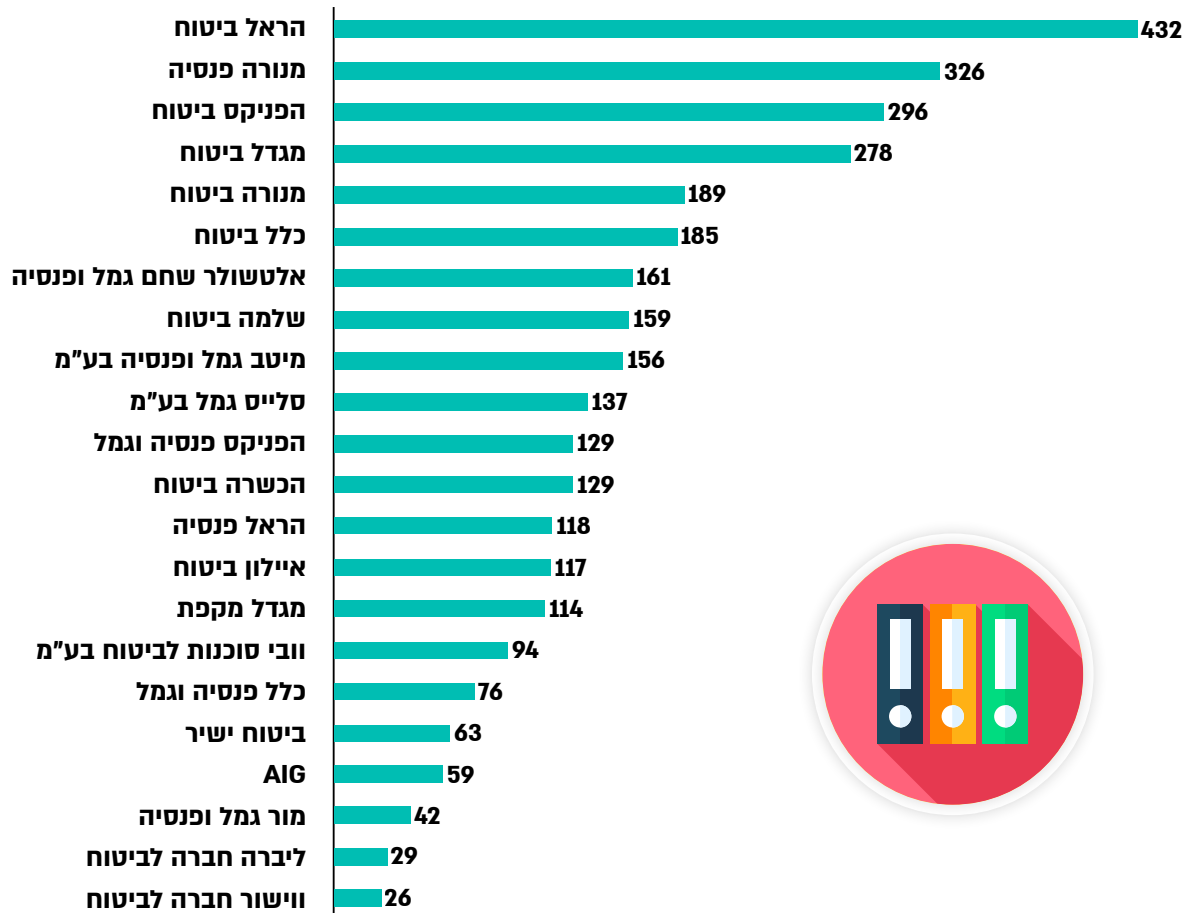
* ללא ביטוח למקרה מוות בלבד, המעניק למוטבים סכום חד פעמי (לרבות, אגב משכנתא)
* לא כולל פניות נש"פים וסגירות טכניות

פניות בהן ניתן סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות לפי תחום בשנת 2023

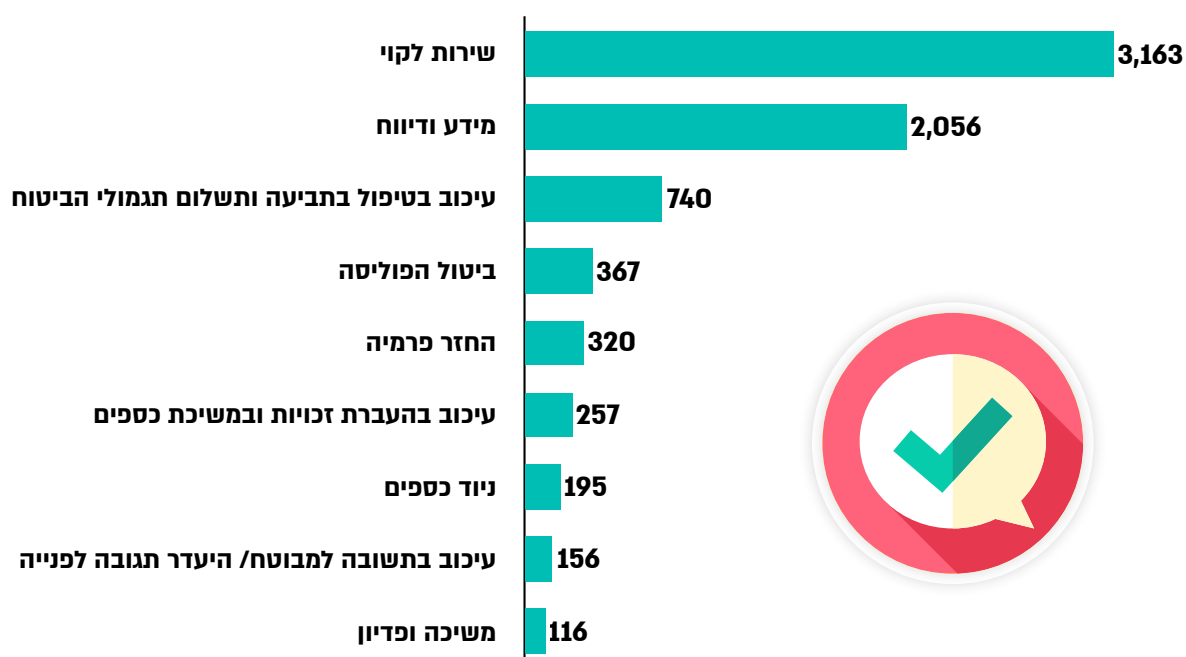


סך הכל 3,736 פניות

פניות בהן ניתן סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות לפי מפקח בשנת 2023



מהויות מרכזיות - לפי פניות שניתן בהן סעד לפונה בשנת 2023



* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות



תחום הביטוח

ביטוח כללי



ביטוח רכוש

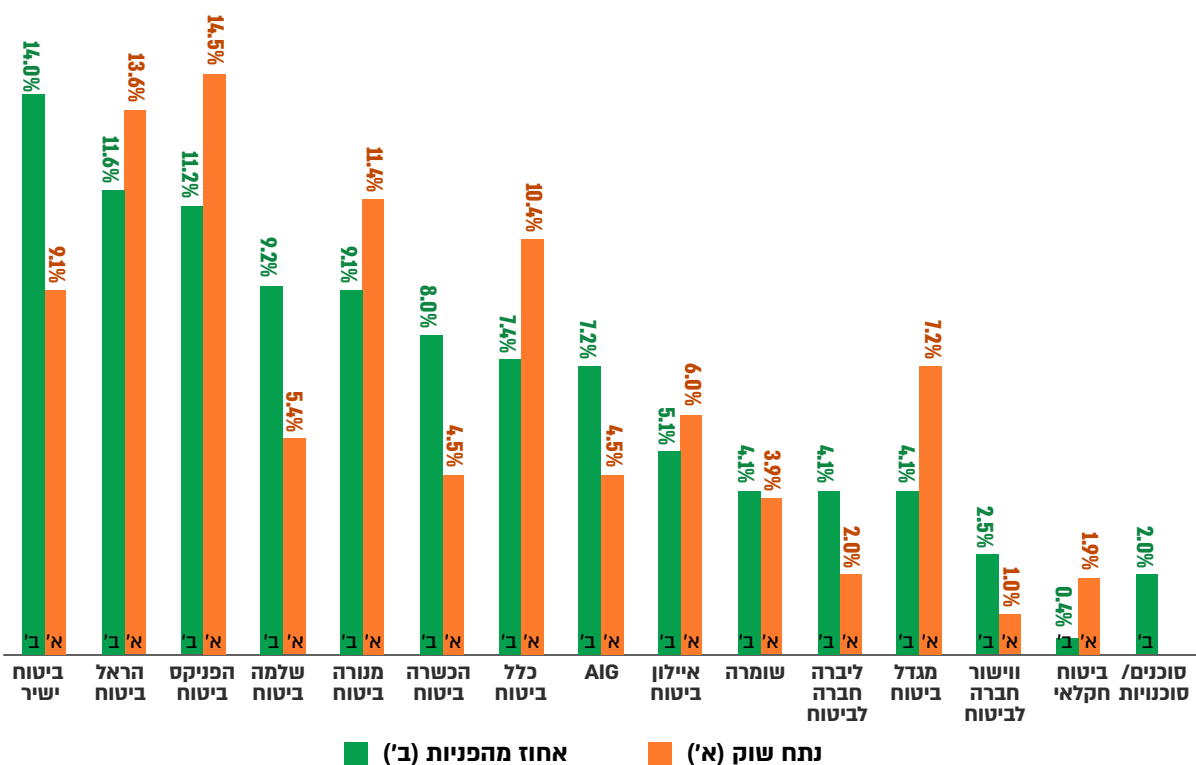
■ פעילות המחלקה

- טיפול בפניות ציבור
- ביצוע ביקורות בגופים המפוקחים
- הסדרה, אישור מוצרים חדשים, עדכון פוליסות חדשות, עדכון תעריפים, פרסום חוזרים והנחיות רגולטוריות חדשות בתחום העיסוק של המחלקה.

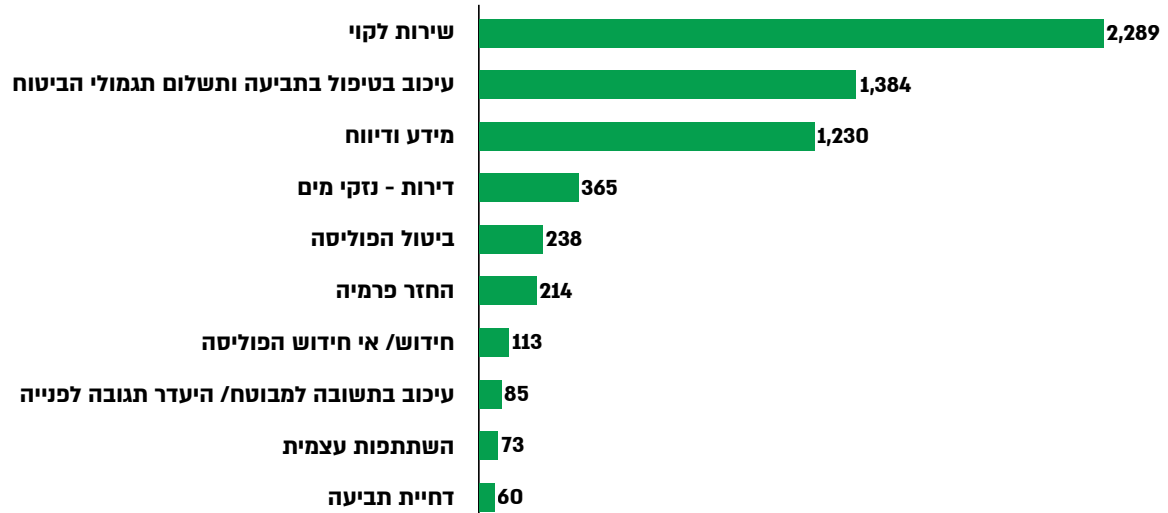
■ מה כולל ביטוחי רכוש

- ביטוח דירה, מבנה ותכולה
- ביטוח רכב מקיף, צד ג' ונזק עצמי
- ביטוח אובדן רכוש, אובדן רווחים וביטוח חקלאי כגון פירות, מטעים וכו'.

שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח רכוש לשנת 2023

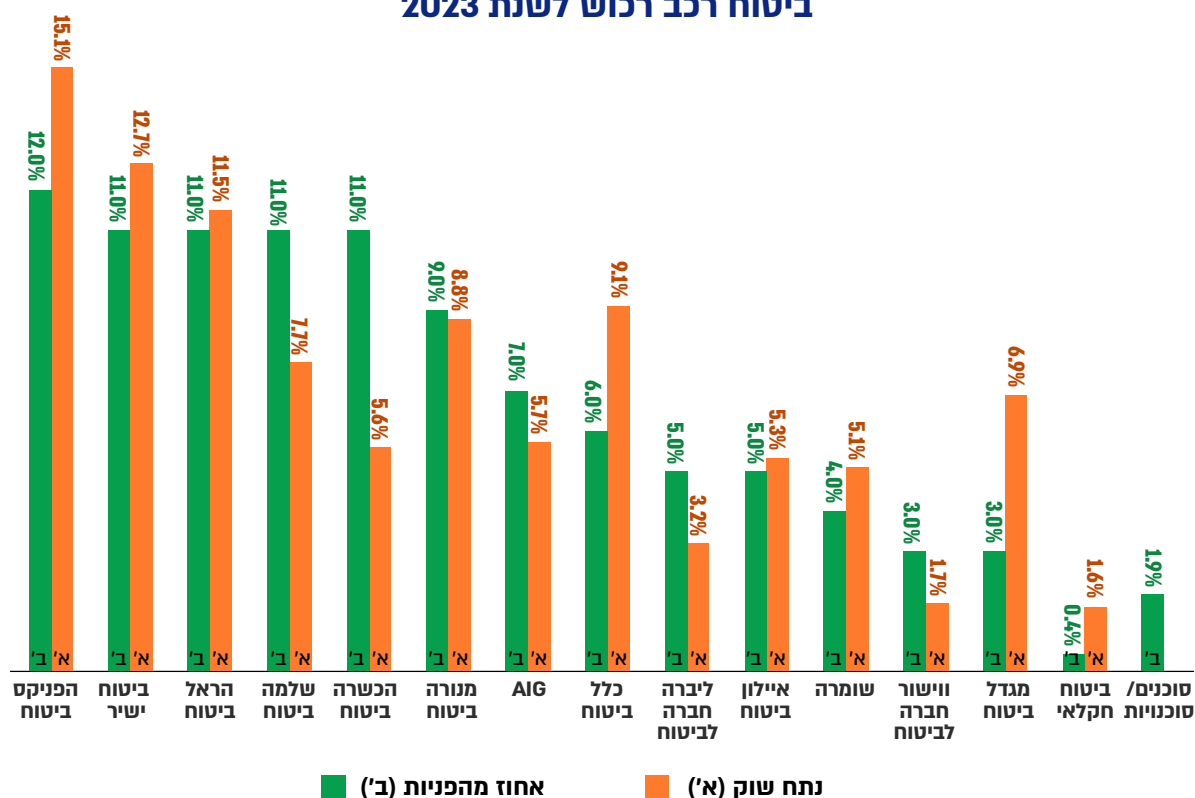


המהויות המרכזיות - ביטוח רכוש לשנת 2023

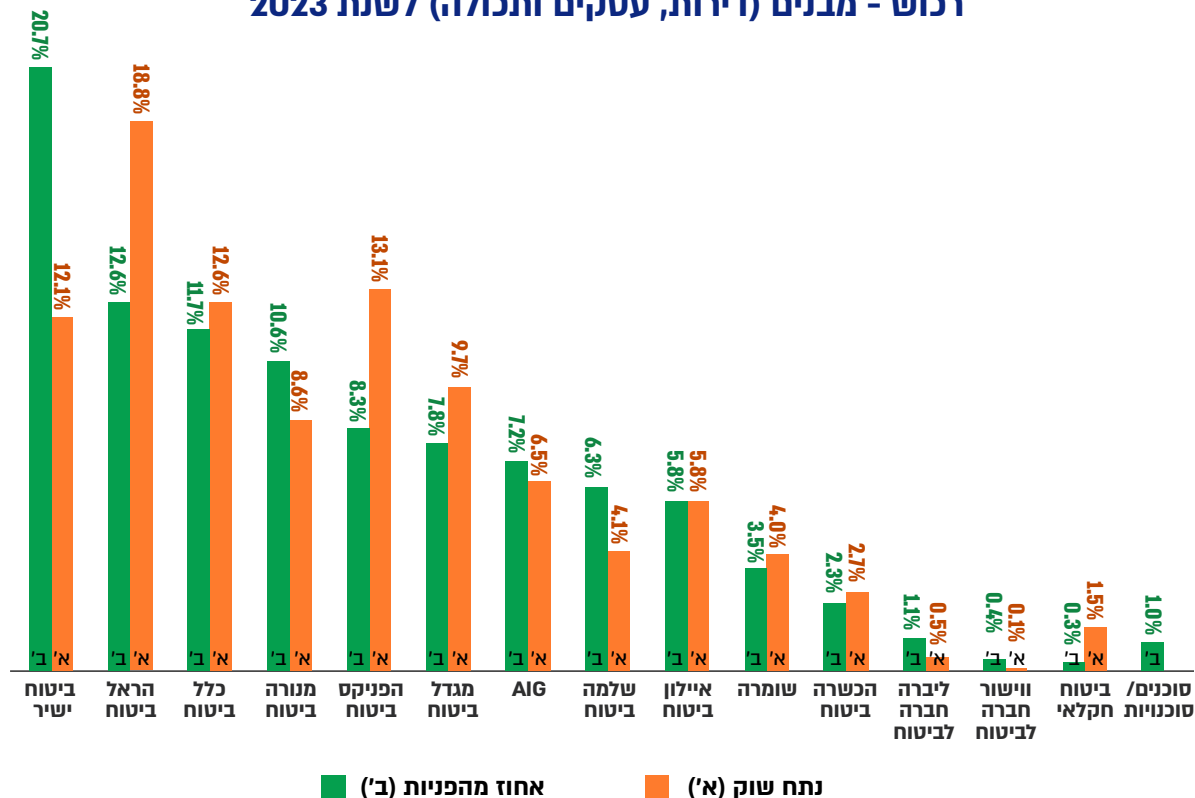


* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

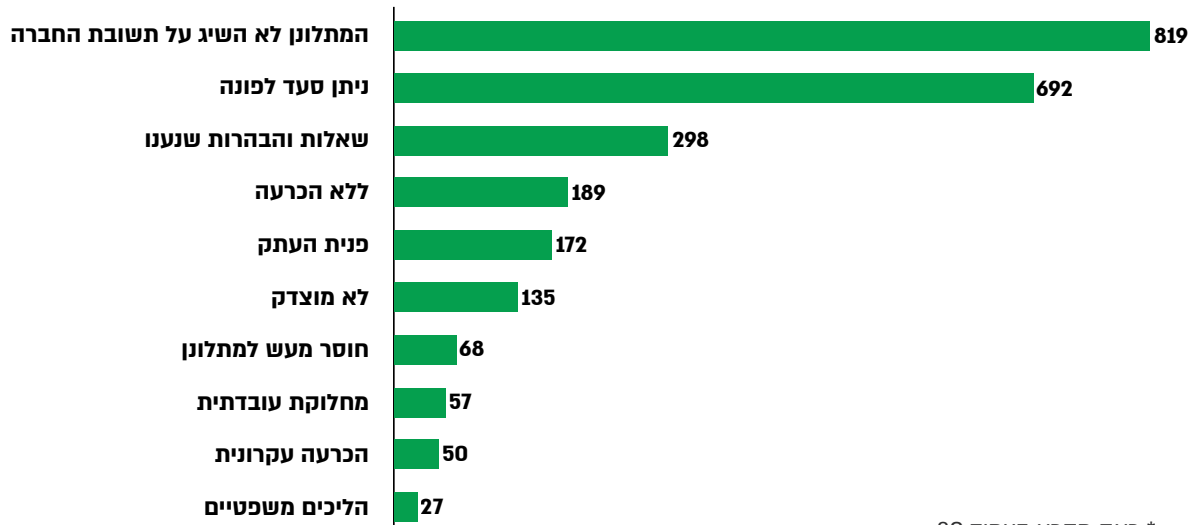
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח רכב רכוש לשנת 2023



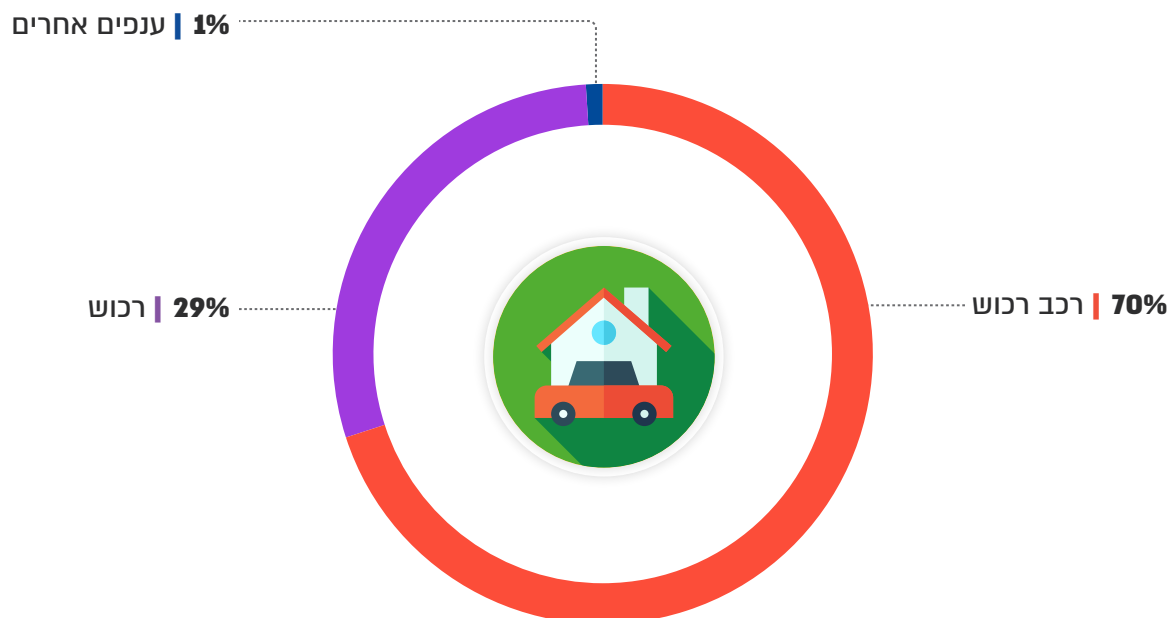
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום רכוש - מבנים (דירות, עסקים ותכולה) לשנת 2023



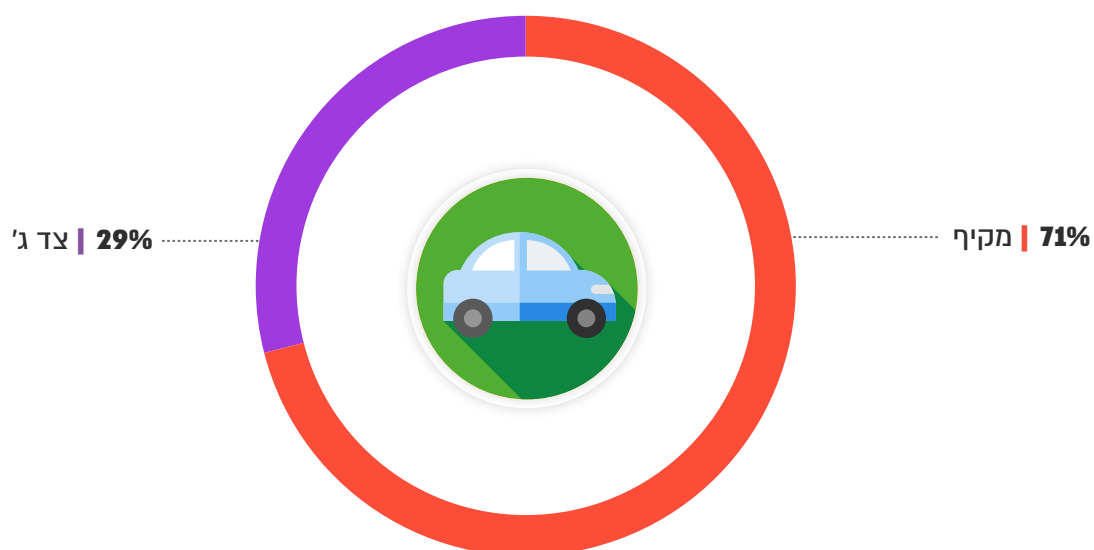
סטטוס סגירת פניות - ביטוחי רכוש לשנת 2023



שיעור תלונות לפי נושאים - ביטוחי רכוש לשנת 2023

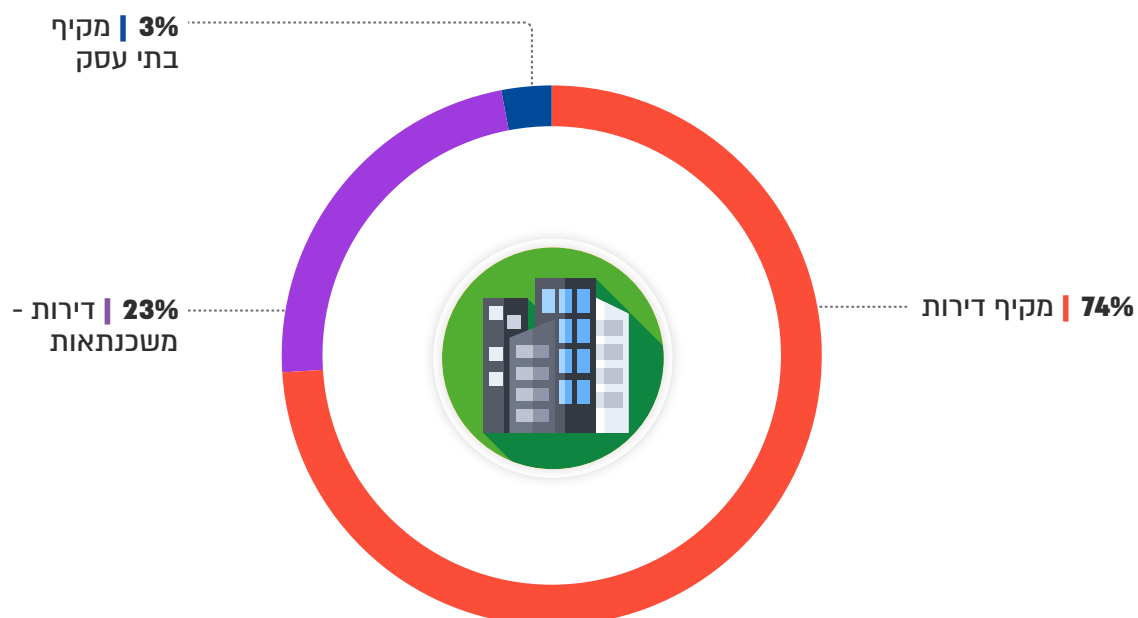


שיעור התלונות לפי תתי נושאים - רכב רכוש לשנת 2023



סך הכל 1,992 פניות

שיעור התלונות לפי תתי נושאים - רכוש נדל"ן לשנת 2023



סך הכל 831 פניות



תיקים בהם ניתן לפונה סעד

1. פיצוי לרכב שנפגע

התקבלה פניית ציבור של תביעת צד ג' בביטוח רכש רכוש. על פי המתואר בפניה משאית לפינוי אשפה של קבלן מטעם העירייה הפילה בטעות על חומת ביתו של הפונה פח אשפה מוטמן, כתוצאה מכך נהרסה חומת ביתו ונגרם נזק לרכב שחנה במקום. הפונה (נפגע צד ג') פנה לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון לאחר שתביעתו לפיצוי בגין נזקים שנגרמו לרכוש על ידי המבוטח שולמו באופן חלקי על ידי חברת הביטוח בהסתמך על דוח השמאי מטעמה. חברת הביטוח הסכימה לשלם פיצוי כספי חלקי של 24,448 ₪ שהוגדר על ידי כסכום שאינו שנוי במחלוקת. לאחר בחינה של כלל החומר המצוי בתיק לרבות תמונות של הנזקים שנגרמו לרכוש המבוטח התקיים שיח עם החברה בו הובהר לחברה כי עליה לשאת בהוצאות התיקון במלואן.

בעקבות התערבות הרשות - החברה העבירה לזכות המבוטח את יתרת התשלום בסך 15,055 ₪.

2. תשלום תביעה לא בהתאם למצג שהוצג בפני המבוטח על ידי החברה

לפונה היה רכב מסוג טסלה. כאשר המבוטח החל לברר היכן יוכל לתקן את הרכב, הסתבר שלמעשה אין בידי החברה להפנותו למוסך הסדר, מאחר שמוסכי שגריר חדלו לעבוד עם חברת טסלה.

לאחר דין ודברים הודיע המבוטח שיתקן את הרכב במוסך שבחר. בשל בעיית מוסך ההסדר סוכם שהפונה יחויב בהשתתפות עצמית כאילו הרכב תוקן במוסך הסדר.

בהערכת הנזק הסתייע המבוטח (הפונה) בשירותיו של שמאי חוץ.

במהלך הערכת הנזק לרכב ניתנו שתי חוות דעת שמאי שנעו בין כ- 16,000 ₪ לכ- 33,000 ₪.

המבוטח שילם למוסך בהמחאה דחוייה סך של כ- 33,000 ₪ לאחר ששוחח עם החברה וזו הציגה בפניו מצג שהסכום ישולם ולא תהיה בעיה.

על אף הסיכום, שילמה החברה למבוטח סכום של כ- 20,000 ₪ בלבד בטענה שזה הסכום של החלפים שספק החלפים איתו היא עובדת חייב אותה.

לאחר בירורים מול החברה, הרשות הבהירה לחברה כי יש בעייתיות בפערים בדו"חות השמאי (חשש להשפעה אסורה), וכן בהתנהלות של החברה מול המבוטח משלב פתיחת התביעה, בין היתר, בשל המצגים שהוצגו בפני המבוטח.

בעקבות התערבות הרשות שילמה החברה למבוטח סך של 12,412 ₪ בגין החלפים (בתוספת ריבית והצמדה), וכן המוסך החזיר למבוטח סך של 5,000 ₪. נוכח מכלול הנסיבות הפנייה סווגה כמוצדקת.



ביטוח חבויות

■ תחת ביטוח חבויות ישנם 4 תחומים מרכזיים:

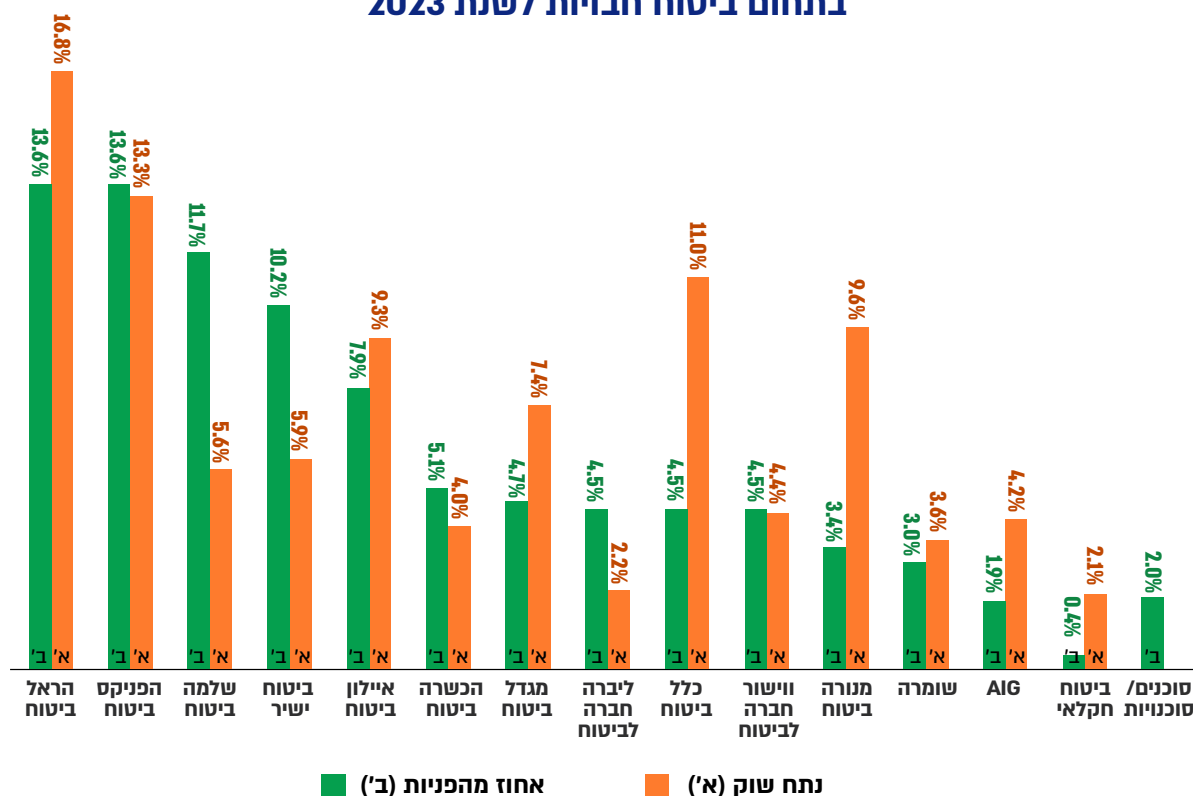
רכב חובה - ביטוח לנזקי גוף (פציעה או מוות) שעלולים להיגרם לנהג, לנוסעי הרכב או לאנשים שמחוץ לרכב בתאונת דרכים.

אחריות מקצועית - ביטוח הנמכר לבעלי מקצועות חופשיים (רופאים, עו"ד וכו') אשר מעניק כיסוי לתביעות שנגרמו בשל נזק שנגרם בתום לב כלפי הלקוח.

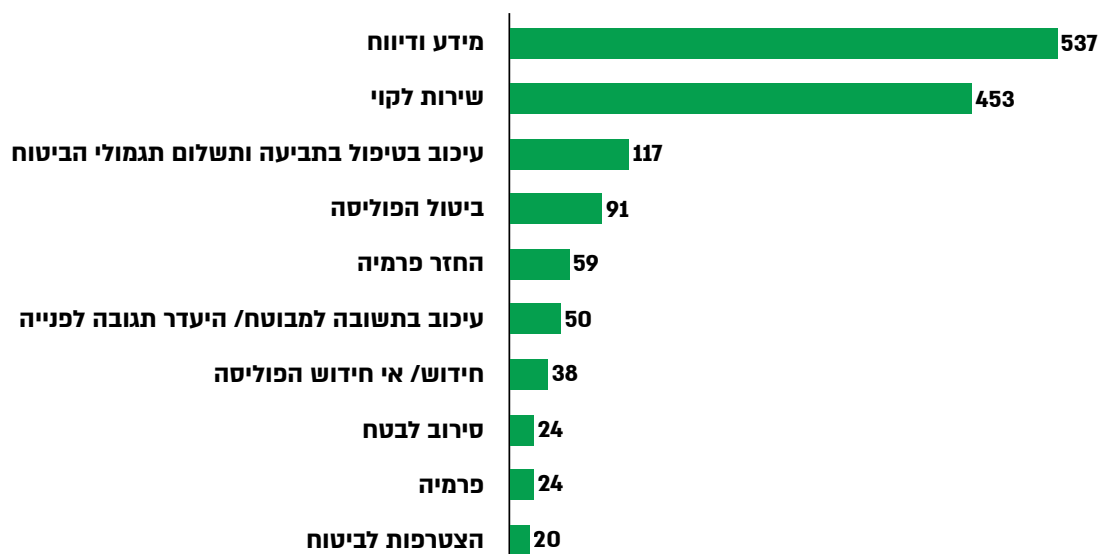
אחריות מעבידים - ביטוח לעסק המעניק כיסוי במקרים של תביעות לפיצויים המוגשות ע"י עובדים בגין כגיעה גופנית / מחלה שנגרמה כתוצאה מהעבודה וכו'.

אחריות המוצר - ביטוח המכסה את אחריותו של היצרן / משווק במקרה של נזק הנגרם לצרכן עקב פגם במוצר.

שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח חבויות לשנת 2023

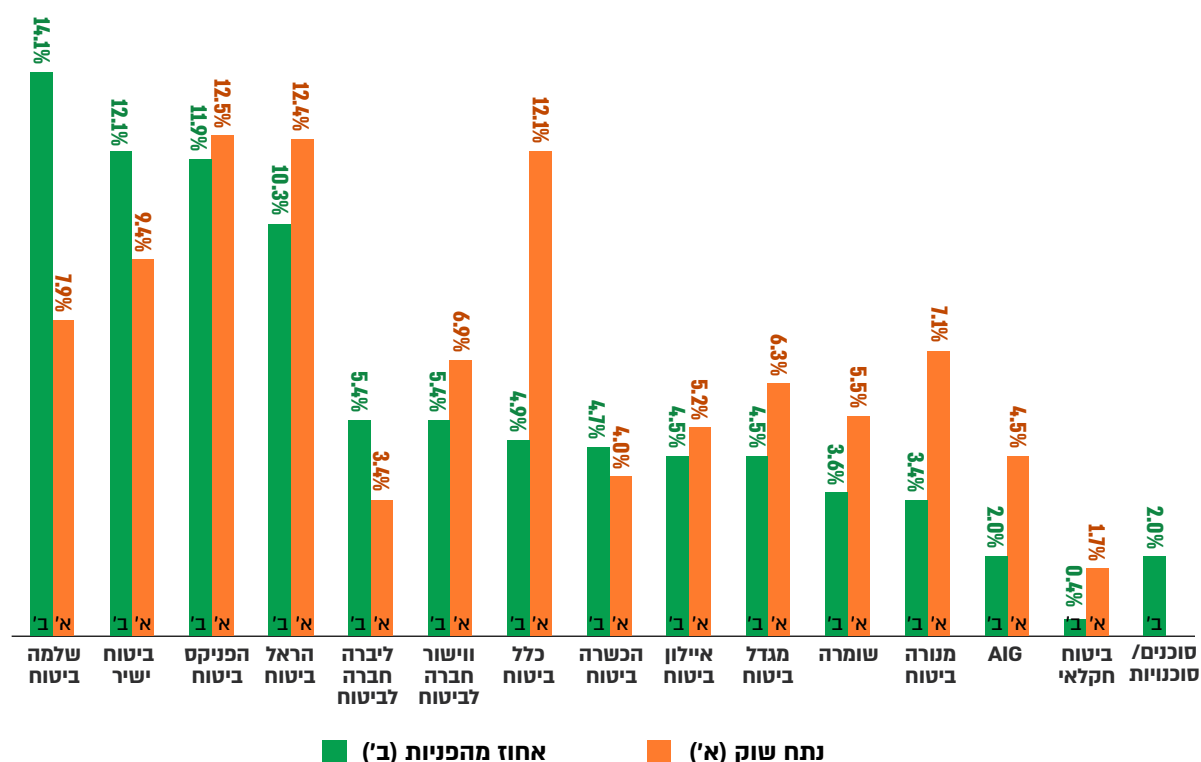


מהויות מרכזיות - חבויות לשנת 2023



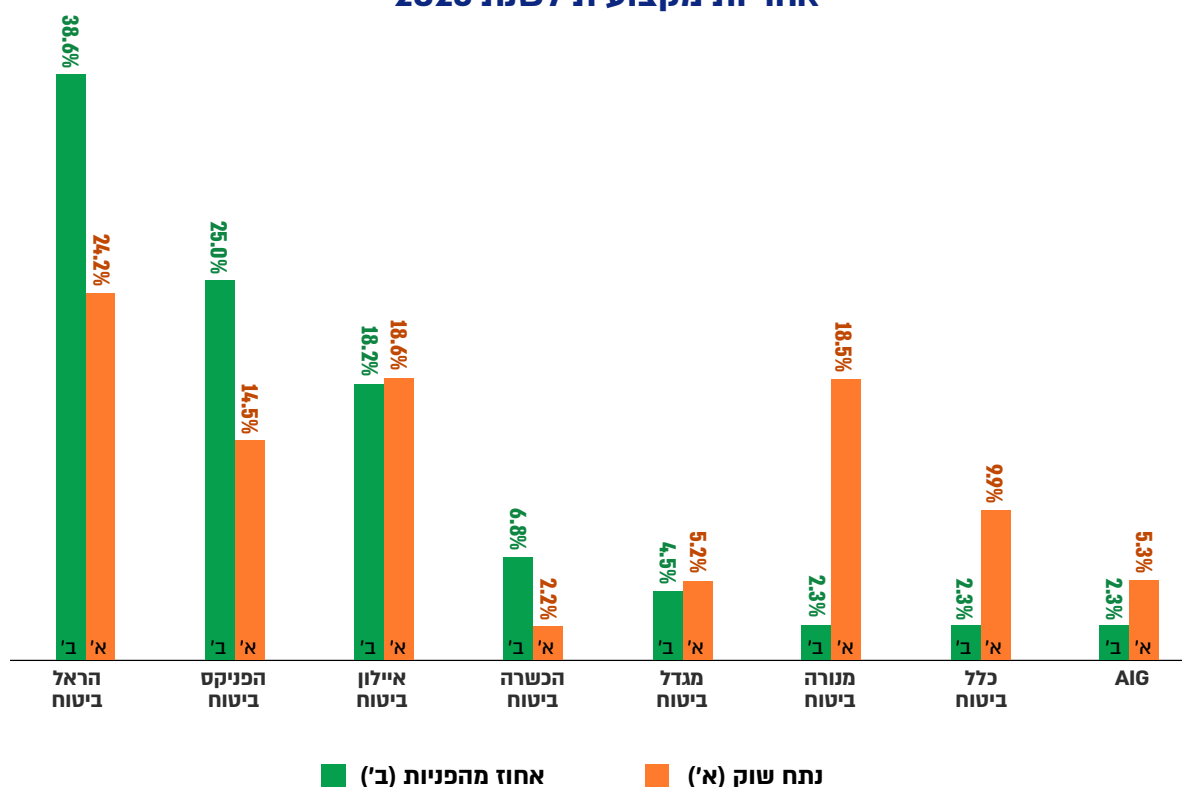
* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח רכב חובה לשנת 2023

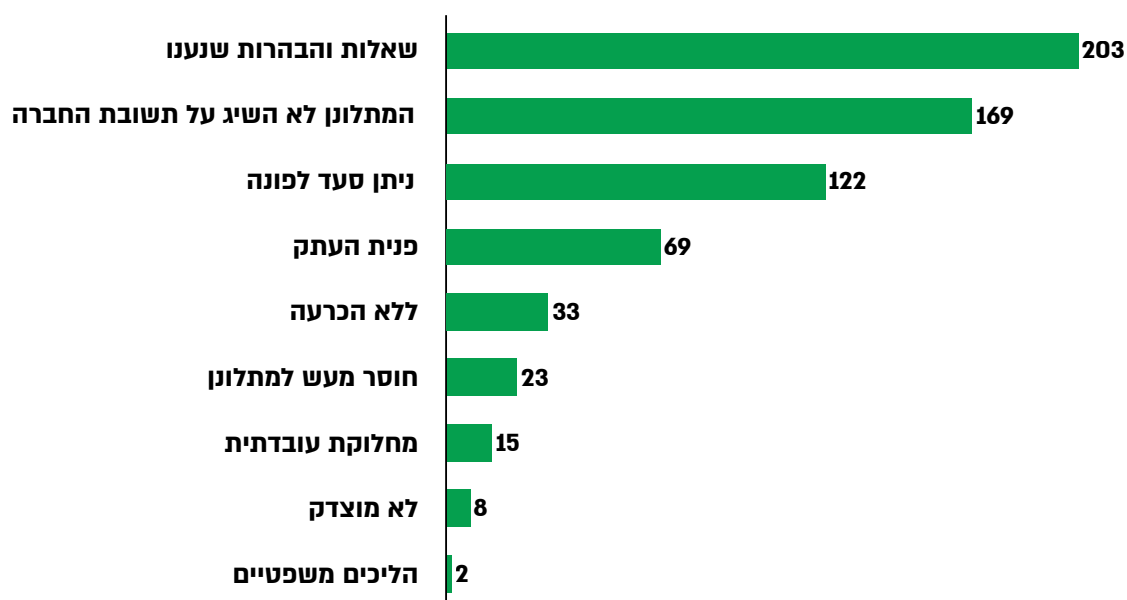


■ נתח שוק (א') ■ אחוז מהפניות (ב')

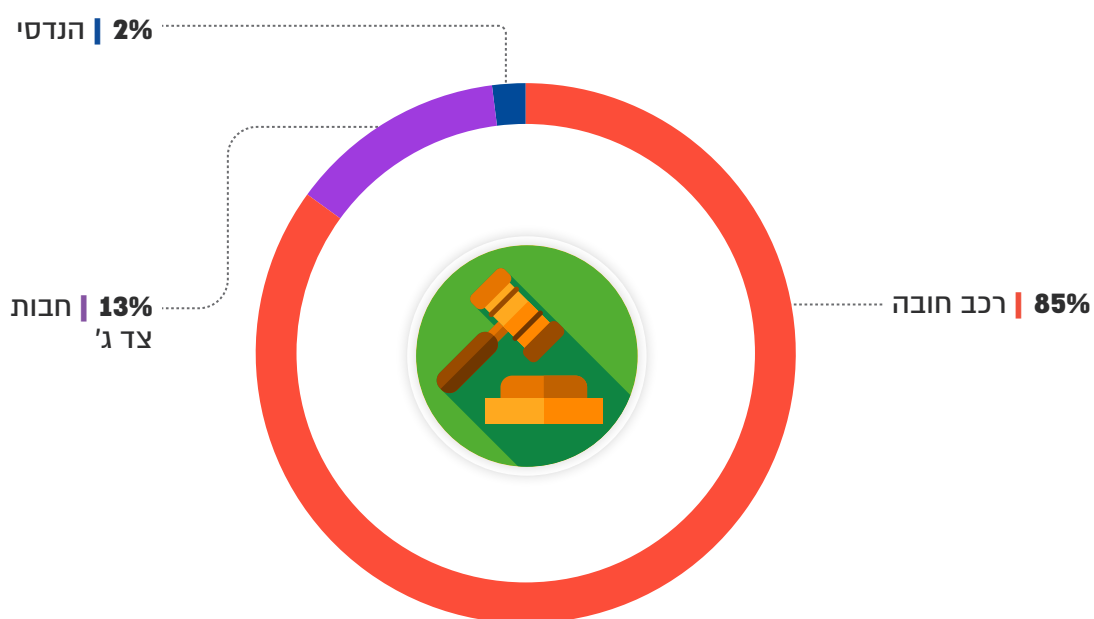
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום אחריות מקצועית לשנת 2023



סטטוס סגירת פניות - חבויות לשנת 2023

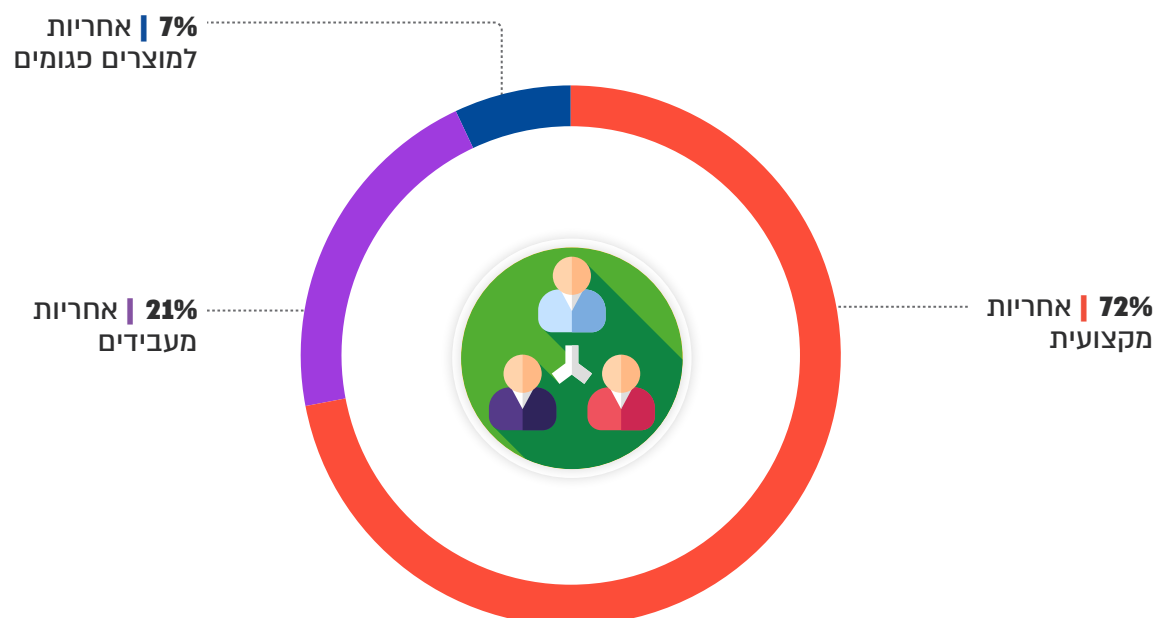


שיעור התלונות לפי נושאים - חבויות לשנת 2023



סך הכל **761** פניות

שיעור התלונות לפי תתי נושאים - חבות צד ג' לשנת 2023



סך הכל **47** פניות



תיק בו ניתן לפונה סעד בעקבות התערבות הרשות - חבויות

הפונה ביקש מחברת ליברה להשבית את ביטוח צד ג' והחובה עקב נסיעתו לחו"ל

בחברה סירבו להשבית את ביטוח החובה ולכן נאלץ הפונה לבטל את הביטוח ולעשות ביטוח חדש עם שובו. עם שובו לארץ הפרמיות התייקרו.

בעקבות התערבותנו הובהר לחברה כי ניתן להשבית ביטוח רכב חובה. החברה התנצלה בפני הפונה והשיבה לו פיצוי כספי.

בריאות וסיעוד

ביטוח בריאות

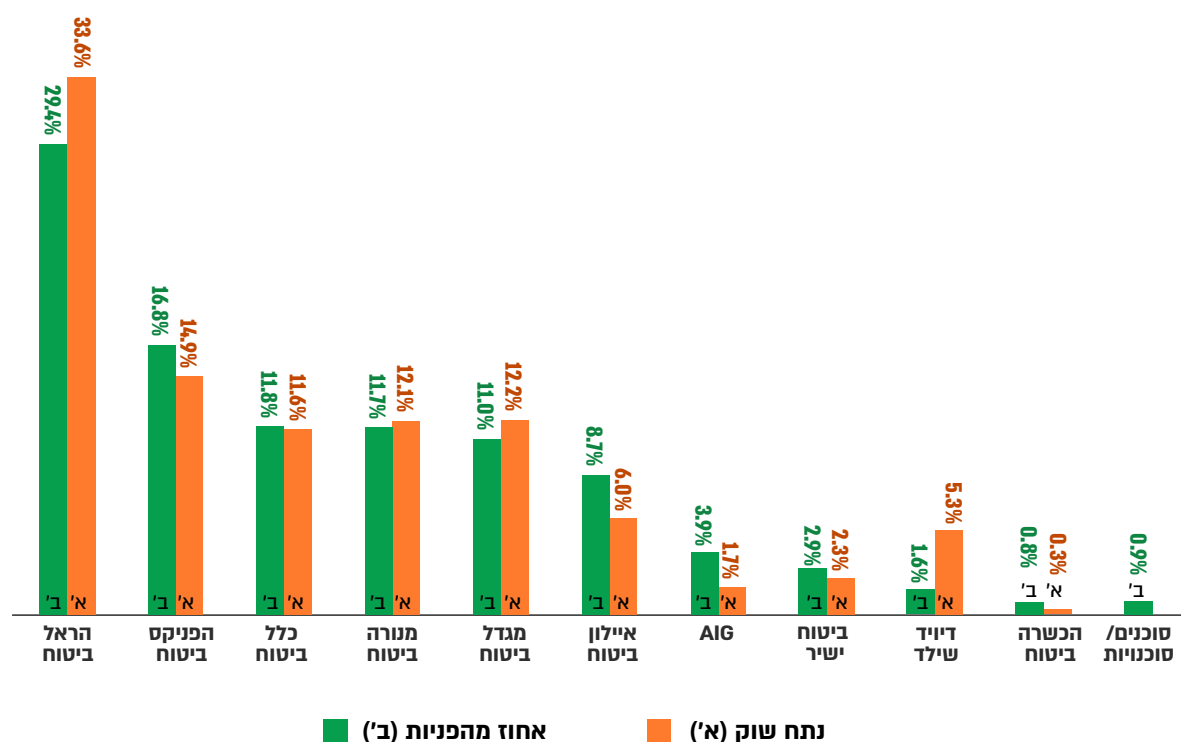


■ ביטוח בריאות כולל שני ענפים:

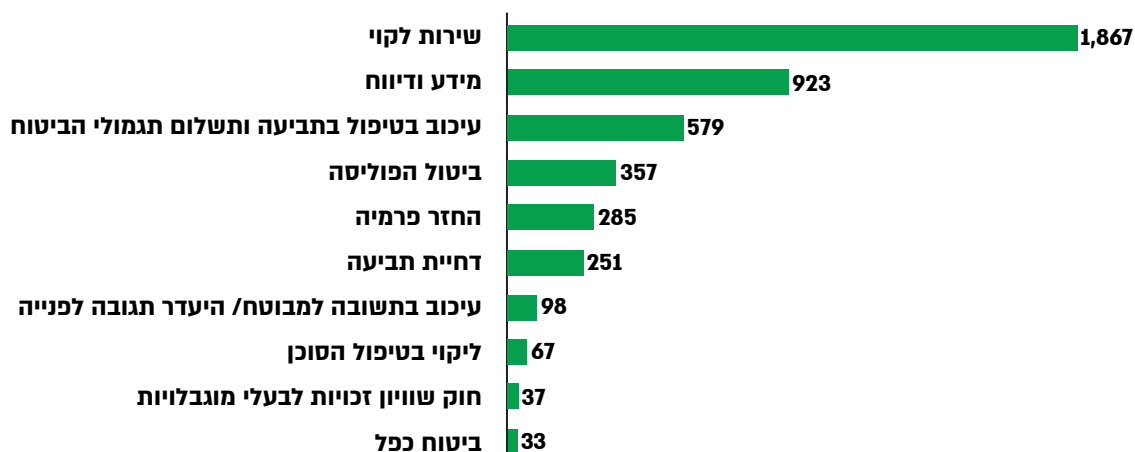
ענף מחלות ואשפוז - שבו מתרכזת מרבית פעילות חברות הביטוח בתחום הבריאות. ענף מחלות ואשפוז כולל את התחומים הבאים: ביטוח הוצאות רפואיות (דוגמת ניתוחים, תרופות והשתלות), ביטוח סיעודי, ביטוח מחלות קשות, ביטוחי שיניים, ביטוחי נכות, ביטוח נסיעות לחו"ל וביטוח בריאות לעובדים זרים.

ענף תאונות אישיות - ביטוח שאדם יכול לרכוש באופן פרטי מחברת ביטוח, והוא מעניק כיצוי במקרים של מוות, נכות תמידית, או נזקים פיזיים נוספים שנגרמו עקב תאונה, כגון מקרים של כוויות, שברים, אשפוז ועוד.

שיעור הכנסות ביחס לנתח השוק - ביטוח בריאות (למעט סיעוד) שנת 2023

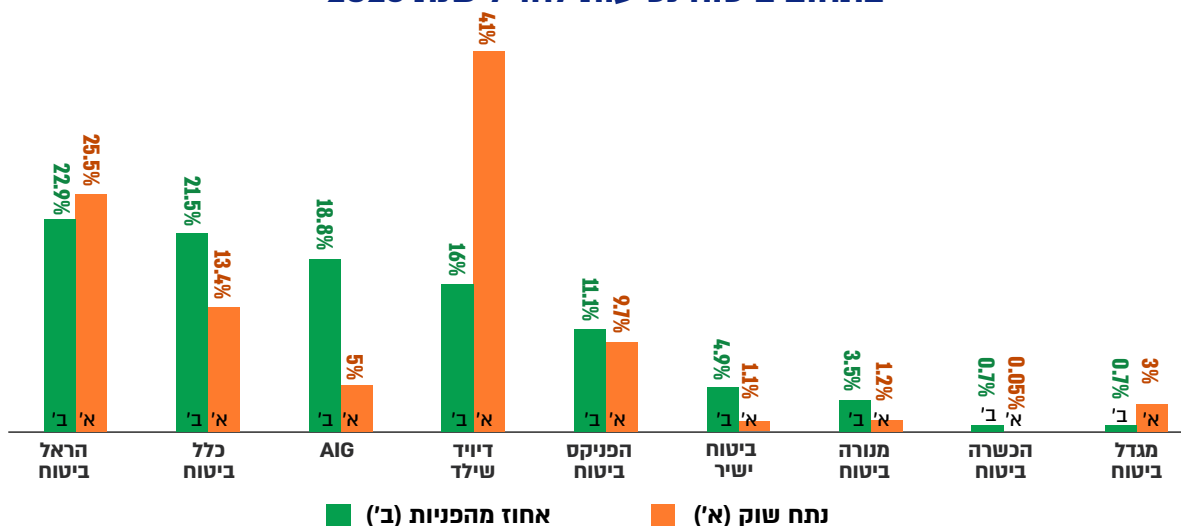


מהויות מרכזיות בכניות - ביטוח בריאות שנת 2023

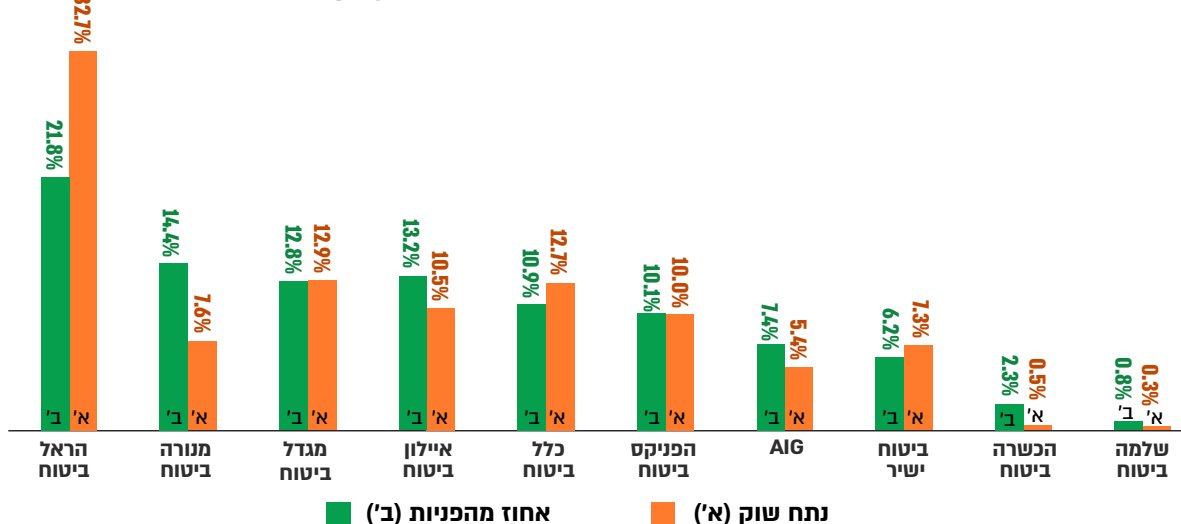


* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

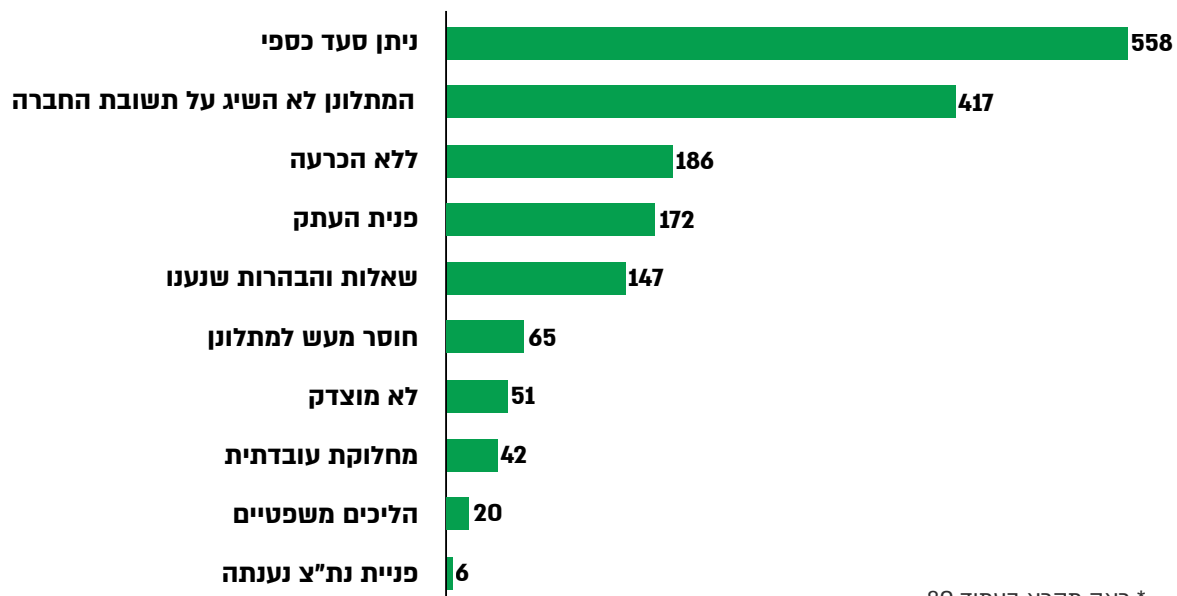
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח נסיעות לחו"ל שנת 2023



שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום נכויות ותאונות אישיות שנת 2023



סטטוס סגירת פניות - בריאות שנת 2023



* ראה מקרא בעמוד 80

שיעור פניות לפי נושאים בריאות שנת 2023





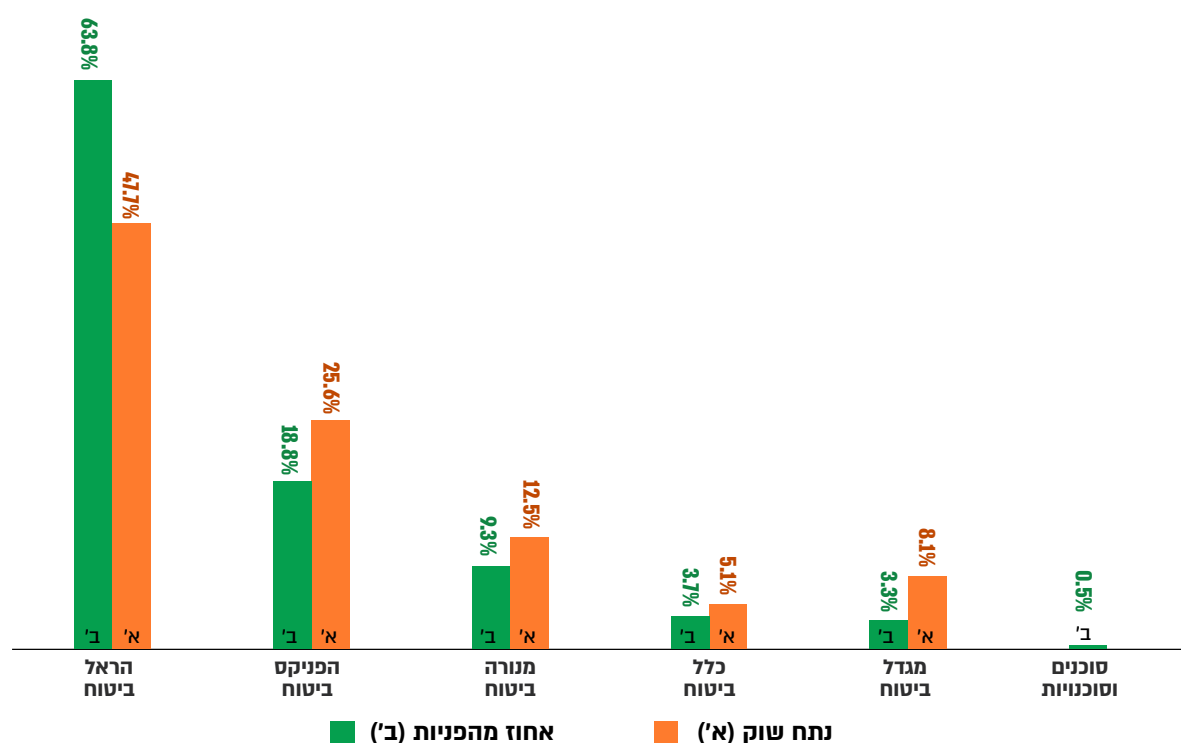
סיעוד

ביטוח סיעודי נותן מענה כספי לאדם שאינו מסוגל לבצע פעולות יומיות חיוניות או לאדם הזקוק להשגחה.

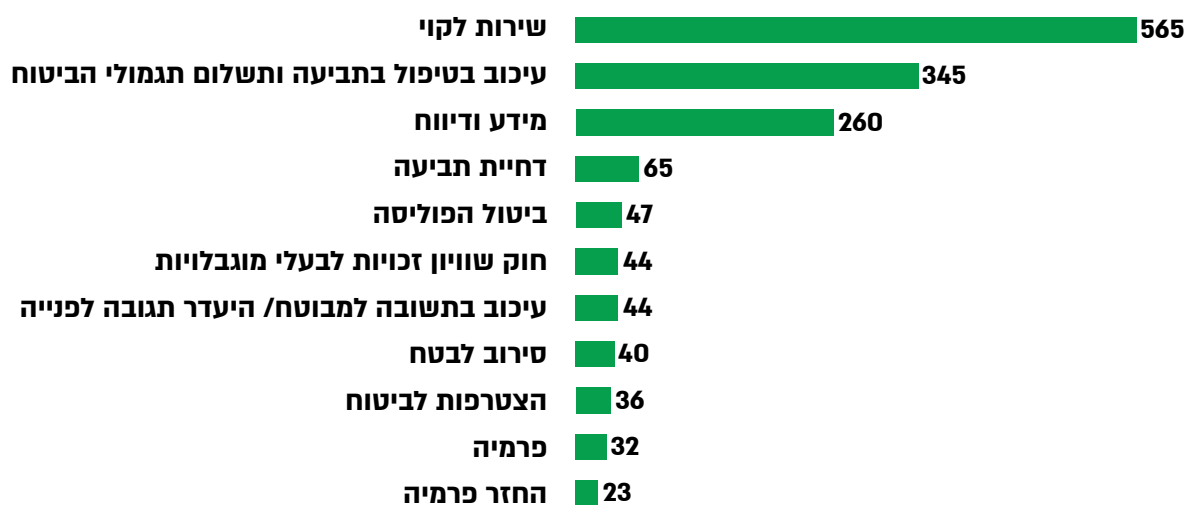
■ קיימים 3 סוגים עיקריים של פוליסות ביטוח סיעוד:

1. פוליסות פרטיות.
2. פוליסות קולקטיביות הנרכשות על-ידי ועדי עובדים או קבוצות אחרות, והיחיד מצטרף אליהן במסגרת היותו חלק מאותה קבוצה.
3. ביטוח סיעודי קבוצתי אחיד של קופות החולים.

שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח סיעודי שנת 2023

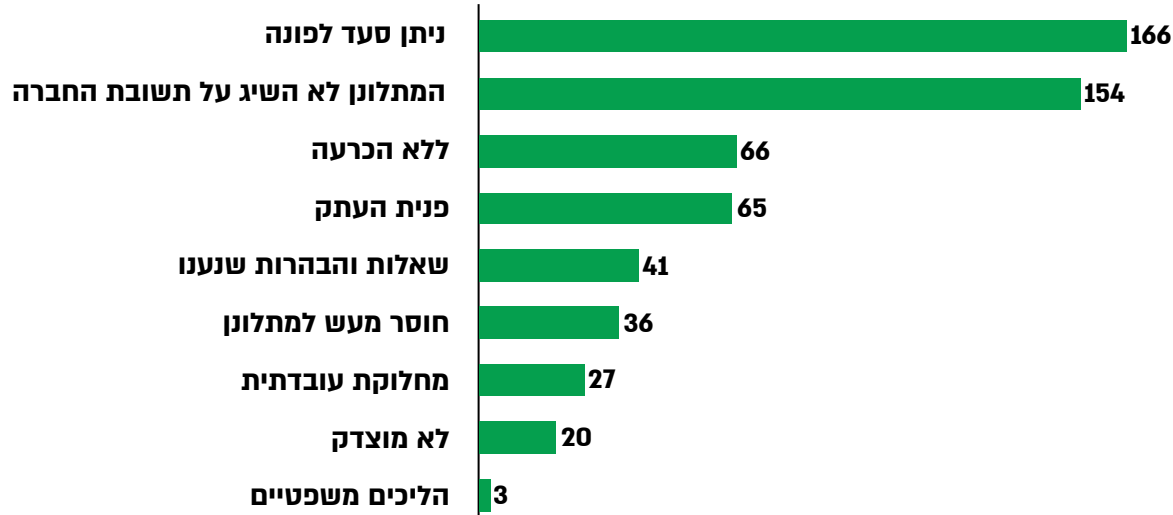


מהויות מרכזיות - ביטוח סיעודי שנת 2023



* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

סטטוס סגירת פניות - סיעוד שנת 2023



* ראה מקרא בעמוד 80



תיקים בהם ניתן לפונה סעד

1. ביטול פוליסת סיעוד

המבוטחת הלינה על כך שחברת הביטוח ביטלה לה את הביטוח הסיעודי. הפונה ציינה כי בוטל לה כרטיס האשראי עקב גניבה, וכי היא לא קיבלה כל הודעה על בעיה עם אמצעי התשלום ועל ביטול הפוליסה. החברה ציינה כי עקב אי תשלום הפרמיה לביטוח נשלח לפונה מכתב התראה וכן הודעת SMS. מבירור שערכה הרשות עלה כי בהתאם לתנאי הפוליסה ניתן לחדש את הפוליסה, גם במקרה של אי תשלום דמי הביטוח, בכפוף לתשלום על תקופה זו.

בעקבות התערבות הרשות החברה חידשה למבוטחת את הפוליסה.

2. דחיית קבלה לביטוח סיעודי

הפונה הלן על כך שחברת הביטוח דחתה את בקשתו להצטרף לביטוח סיעודי לחברי קופות חולים בקופת החולים בה הוא חבר. החברה דחתה את בקשתו בטענה לעבר רפואי שעלול להגדיל את הסיכוי להיות סיעודי. הפונה ערער ונדחה בשנית. מבירור הפנייה עלה כי בקשתו של המבוטח לא נבדקה בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.

בעקבות התערבות הרשות, החברה בחנה בשנית את הערעור שהתקבל אצלה וקיבלה את הפונה להיות מבוטח בביטוח הסיעודי לחברי קופת החולים בה הוא חבר.

3. דחיית תביעת ביטוח בריאות - ניתוח

למבוטחת ביטוח ניתוחים במסגרת פוליסת בריאות קבוצתית. הפונה ציינה כי אובחנה בצורך לניתוח ע"י רופא, והחברה דחתה את תביעתה שלא בצדק. לטענת החברה לפונה הייתה דלקת באזור הנדרש לניתוח מספר שנים לפני צירופה לביטוח אשר מעידה על מצב רפואי קודם.

בעקבות התערבות הרשות ובחינה של הקשר בין הדלקת ממנה סבלה המבוטחת לניתוח אותו הייתה צריכה לעבור, אושרה לפונה תביעת הביטוח והושב לה התשלום בהתאם.

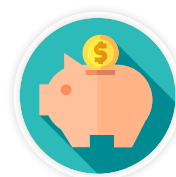
4. אי ביטול פוליסת בריאות לילדים

המבוטח הלן על אי ביטול פוליסת הביטוח של ילדיו בעת ביטול הפוליסה שלו ושל אשתו. הביטול נעשה באמצעות סוכנות הביטוח של הפונה. החברה טענה כי מספרי הפוליסה שצוינו במכתב הביטול עבור הילדים לא היו תקינים והם התריעו על כך בפני הפונה באמצעות מכתב. הפונה טען שהוא לא קיבל את המכתב. מבירור שערכה הרשות עלה כי מכתב השלמת החוסרים נשלח לכתובתו הישנה של הפונה. עוד עלה כי החברה לא מצאה תימוכין לכך שהמכתב נשלח לסוכנות של הפונה.

בעקבות התערבות הרשות, החברה ביטלה רטרואקטיבית את הפוליסה של הילדים, והשיבה את הכספים למבוטח.



תחום החיסכון הפנסיוני



קרנות הפנסיה נחלקות לשני סוגים:

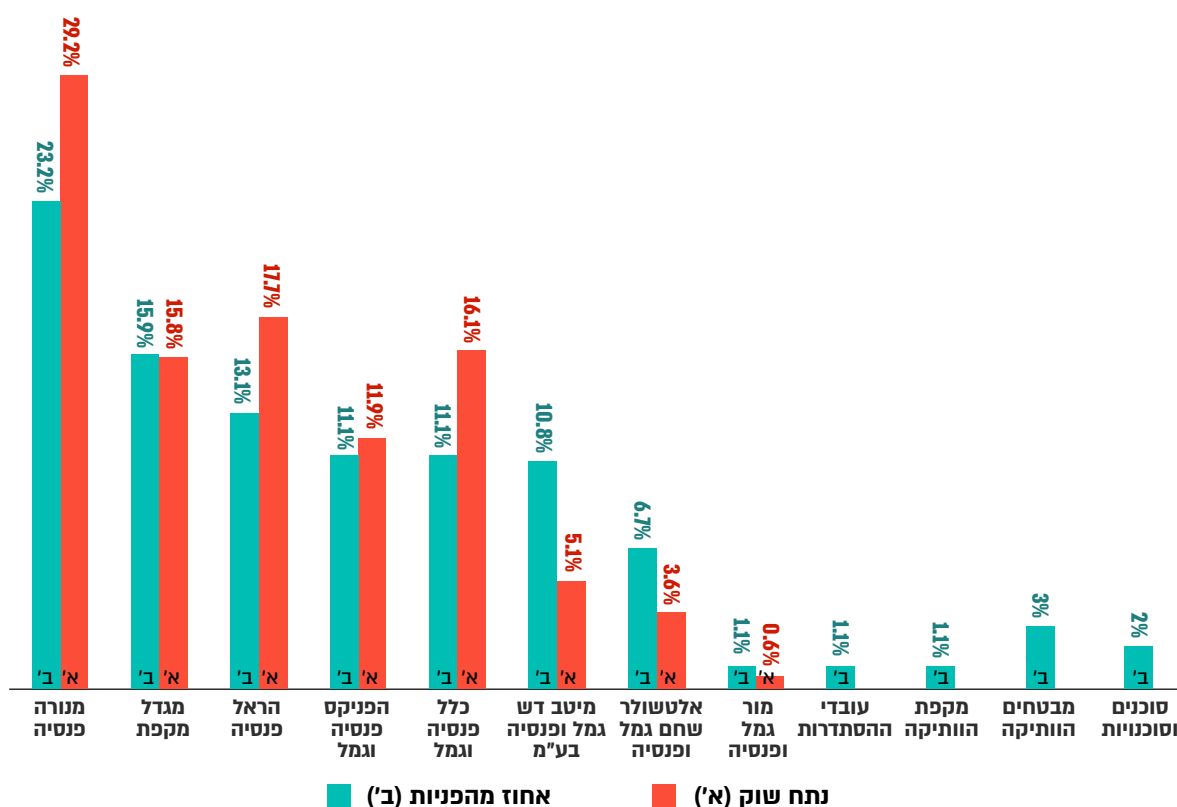
קרנות הפנסיה הוותיקות

אשר נסגרו בפני הצטרפות מבוטחים חדשים בשנת 1995.

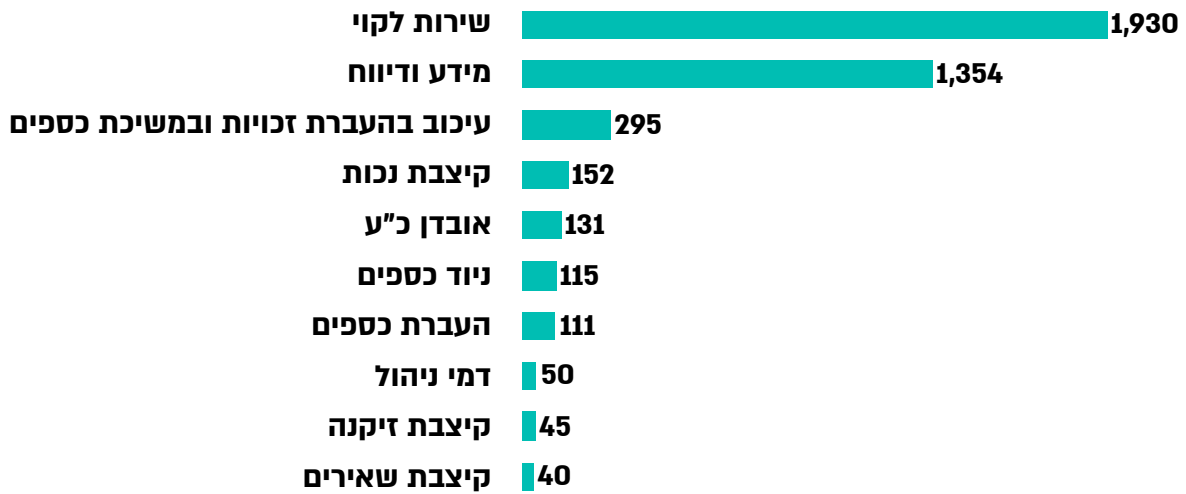
קרנות הפנסיה החדשות

הוקמו בעקבות החלטת ממשלה מיום 29 במארס 1995, שקבעה כי מיום 1 בינואר 1995 כל המצטרפים לקרנות פנסיה יצורפו לקרנות פנסיה חדשות שהוקמו מאותו מועד ואילך.

שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של החברות המנהלות בתחום הפנסיה לשנת 2023

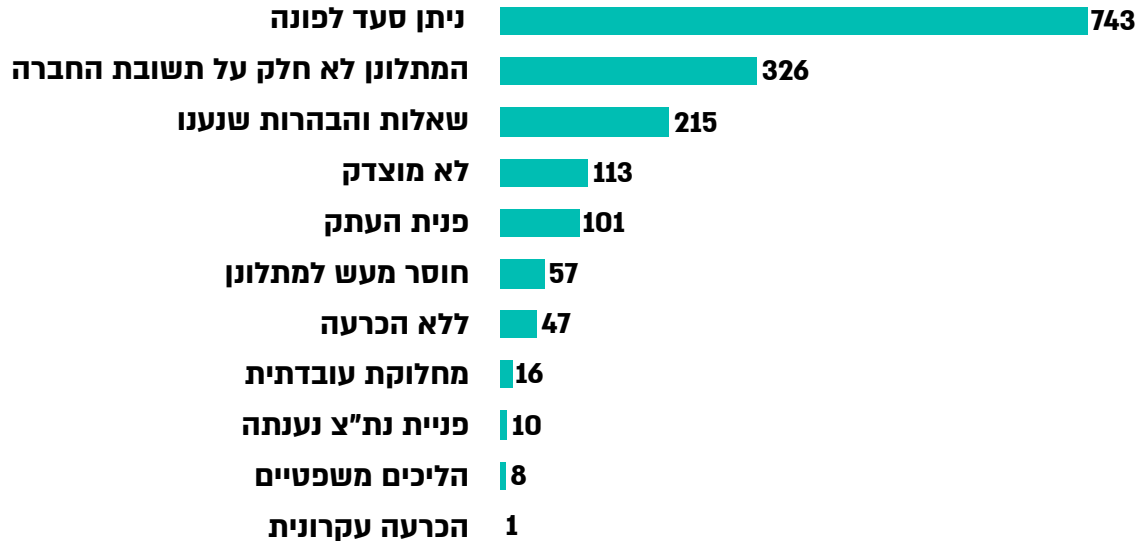


מהויות מרכזיות - כנסיה שנת 2023



* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

סטטוס סגירת פניות - כנסיה שנת 2023



* ראה מקרא בעמוד 80



תיק בו ניתן לפונה סעד

העלאת דמי ניהול בניגוד להוראות

בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון הלינה הפונה על כך שיש לה הטבה בדמי ניהול בגין הסדר עם המעסיק שלה.

לטענת החברה אכן הייתה לה הטבה כזו בגין חלק מהתקופה ולכן יבוצע עדכון בהתאם.

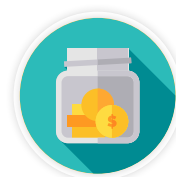
בתגובת החברה לפונה עלה כי טרם ההסכם, בוצעו לפונה העלאות בדמי הניהול שלה.

עקב כך ביצעה הרשות בדיקה וברור באשר לסיבות ולאופן בו ההעלאות בוצעו. לאחר הבירור נמצא כי ההעלאות שהיו בדמי הניהול בעבר לא היו תקינות עקב אי שליחת מכתבים טרם העלאות דמי הניהול כמחויב בחוזרי הרשות.

בעקבות התערבותנו ביטלה החברה את העלאות דמי הניהול באופן רטרואקטיבי.

קופות הגמל

נחלקות לשמונה סוגים כמפורט להלן:



קופת גמל לתגמולים

קופת גמל לא משלמת לקצבה

קופת גמל אישית לפיצויים

קופות גמל מרכזיות לפיצויים

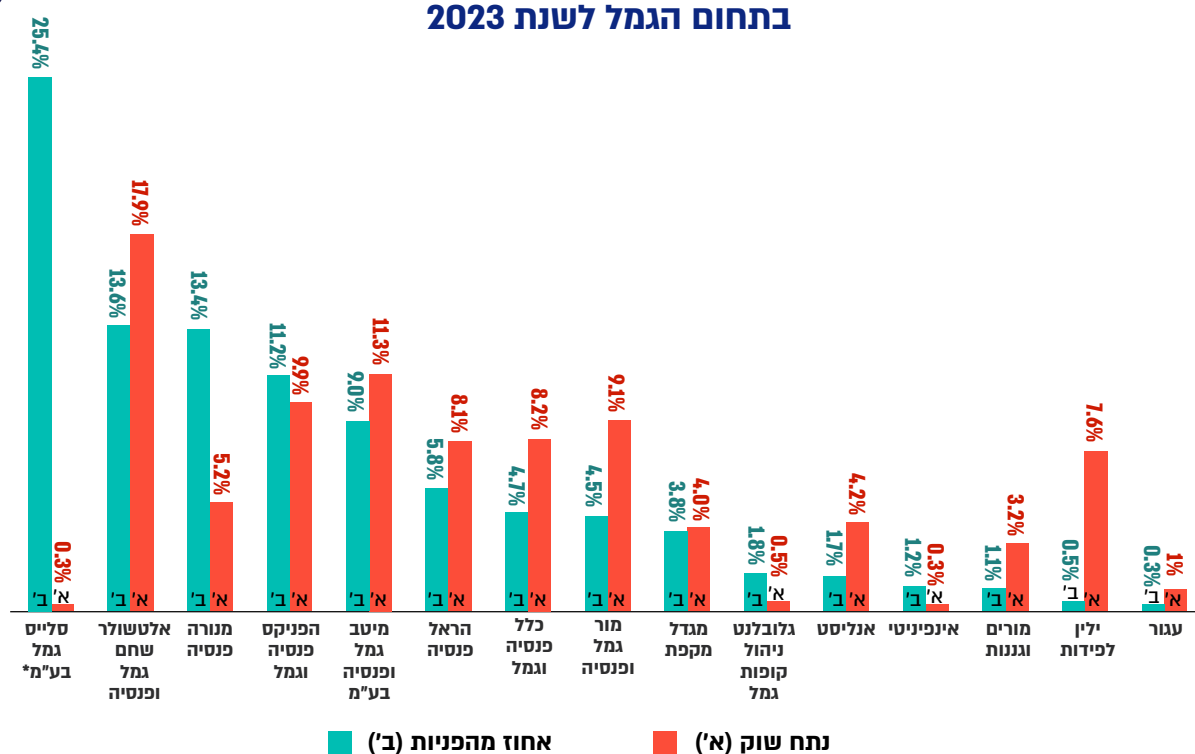
קרנות השתלמות

קופת גמל לחסכון

קופת גמל להשקעה

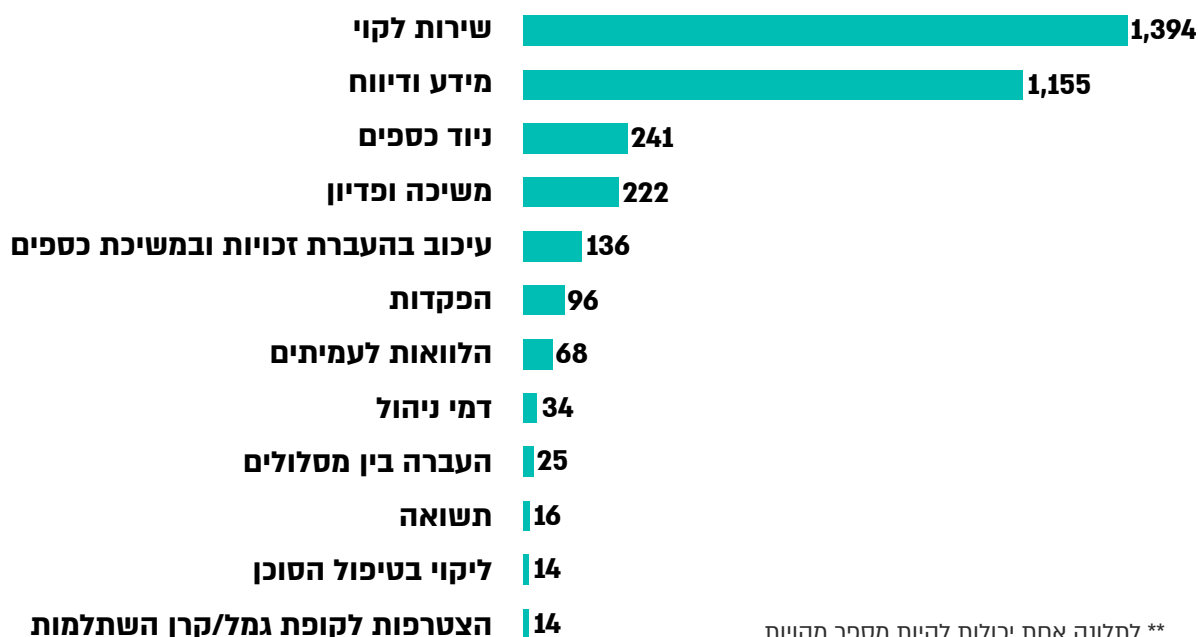
קופת גמל להשקעה - חיסכון לכל ילד

שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של החברות המנהלות בתחום הגמל לשנת 2023



* בעקבות גידול בתלונות הציבור שהתקבלו כנגד סלייס גמל בע"מ (להלן: "החברה") בשנת 2022, נקטה הרשות פעולות אכיפה וביקורת כנגד החברה שכללו בין היתר, הטלת עיצום כספי בגין ליקויים במענה לתלונות ציבור וביקורת בתחום ההשקעות. בהמשך לכך, בתחילת שנת 2023 פתחה הרשות בביקורת רחבה שעניינה זכויות עמיתים. בעקבות כל אלו, ועל מנת לשמור על זכויות העמיתים, פעלה הרשות לסייע לחוסכים בהתאם לנהלים ואף השיתה על החברה עיצומים ודרשה להשבת כספי עמיתים בגין הוצאות ישירות. בספטמבר 2023 הורתה הרשות לחברה על עצירת הצטרפויות לקופות הגמל בניהול אישי שבניהולה ובדצמבר 2023 פעלה למינוי מנהל מורשה לחברה לצורך מיצוי זכויות העמיתים. התנהלות החברה מחד ופעולות הרשות מאידך הובילו לעלייה חדה בפניות כנגד החברה בשנת 2023.

מהויות מרכזיות - גמל שנת 2023



** תלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

סטטוס סגירת כניות - גמל שנת 2023

ניתן סעד לפונה	620
המתלונן לא השיג על תשובת החברה	186
שאלות והבהרות שנענו	120
כנית העתק	65
לא מוצדק	40
חוסר מעש למתלונן	40
ללא הכרעה	21
מחלוקת עובדתית	5
כניית נת"צ נענתה	4
הכרעה עקרונית	1

* ראה מקרא בעמוד 80

תיקים בהם ניתן לפונה סעד



1. איחור בביצוע פירעון מוקדם של הלוואות.

ברשות התקבלה תלונה על איחור משמעותי מצד החברה בסילוק הלוואות (פירעון מוקדם).

לטענת הפונה, החברה טיפלה בבקשתו באופן לקוי דבר אשר גרם לאי סילוק ההלוואה בזמן, ובכך נגרמו לו הפסדים כספיים ניכרים.

במסגרת בירור התלונה על ידי הרשות נמצא כי אכן החברה התרשלה ולא פעלה לסילוק ההלוואה תוך הזמן הנדרש.

על כן, הורתה הרשות לחברה לפצות את הפונה בסך של אלפי ₪.

2. חברה העלתה/שינתה דמי ניהול באופן משמעותי.

ברשות התקבלה תלונה מפונה על העלאת שיעור דמי הניהול בחשבונותיו בקופות גמל ובקרנות השתלמות מ-0.2% ל-0.5%.

לטענת הפונה החברה העלתה את דמי הניהול שלא בהתאם לדין והיא מסרבת לחזור בה מהחלטתה.

בעקבות התערבות הרשות, החברה הורידה בחזרה את דמי הניהול וכן השיבה לפונה את דמי הניהול שנגבו ביתר.

ביטוח חיים ואובדן כושר עבודה

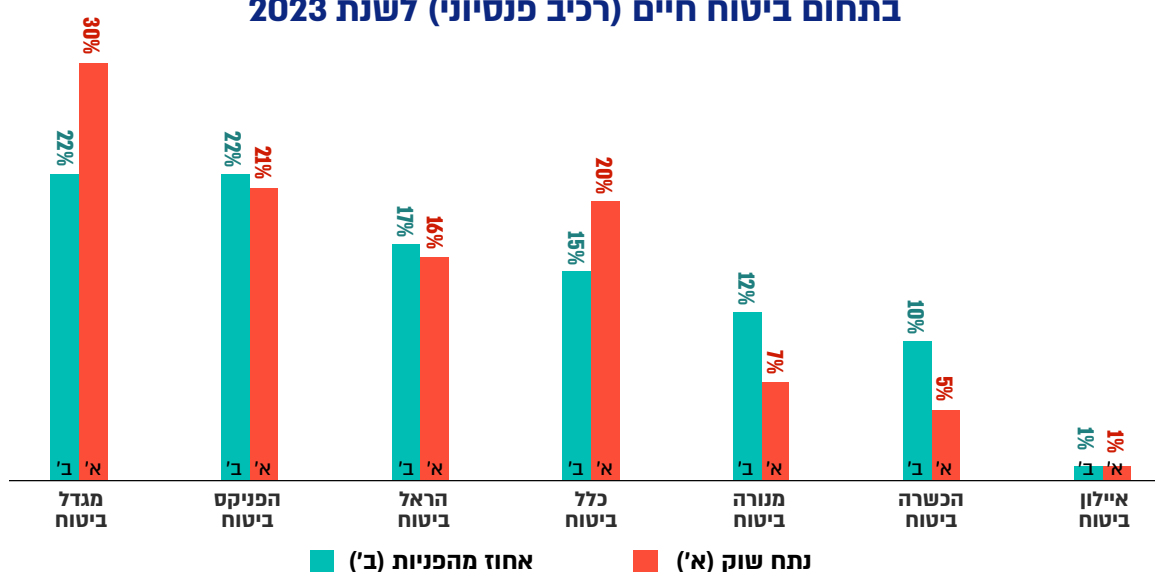


ביטוחי החיים מחולקים לשתי קבוצות עיקריות:

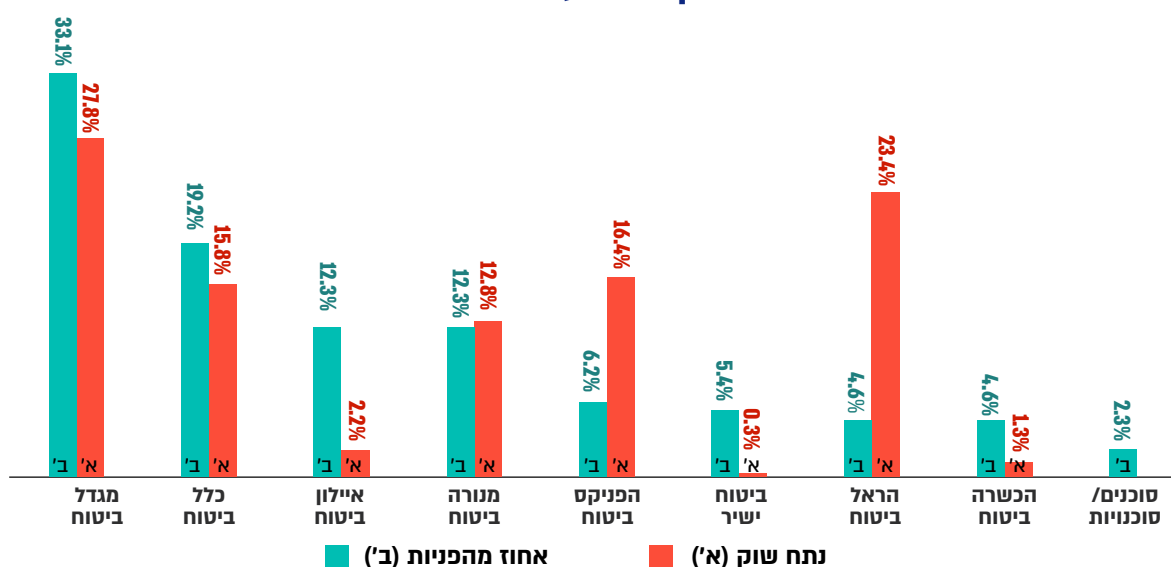
■ **הקבוצה הראשונה** כוללת פוליסות ביטוח משלבות חיסכון: ביטוח מנהלים המיועד לעובדים שכירים, ביטוח לעצמאים ופוליסות פרט.

■ **הקבוצה השנייה** כוללת פוליסות ביטוח מפני מוות ואובדן כושר עבודה.

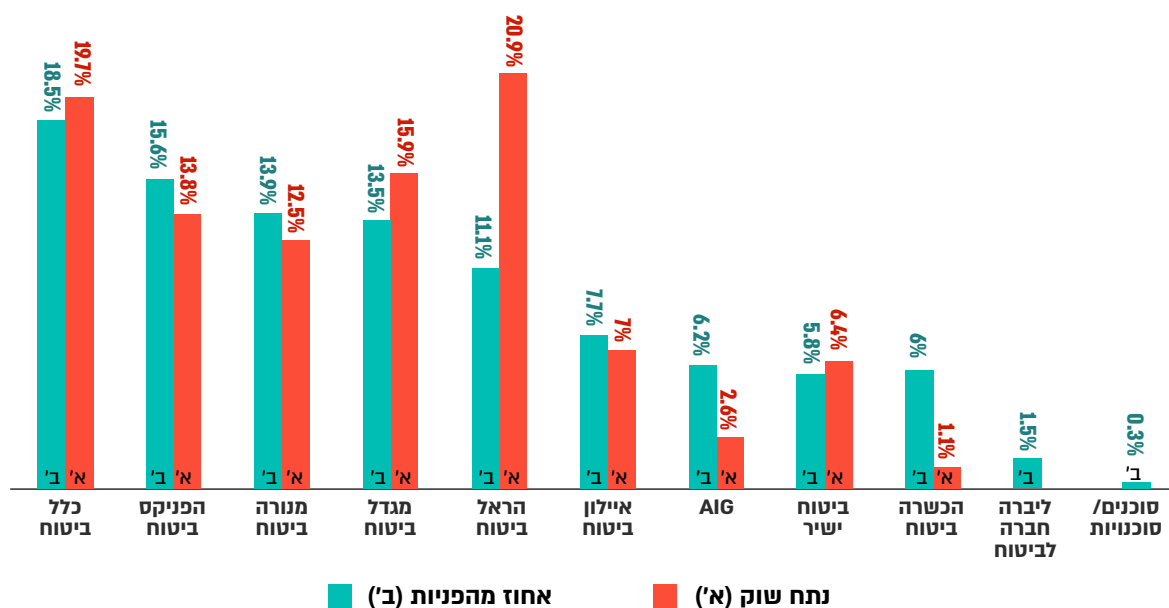
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח חיים (רכיב פנסיוני) לשנת 2023



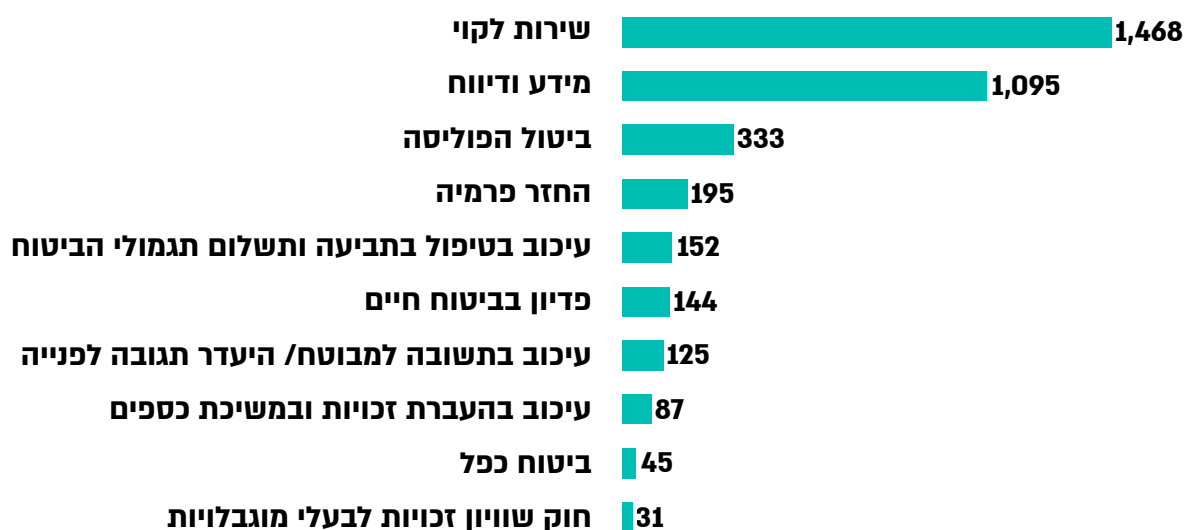
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום אובדן כושר עבודה לשנת 2023



שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ריסק מוות / משכנתא 2023

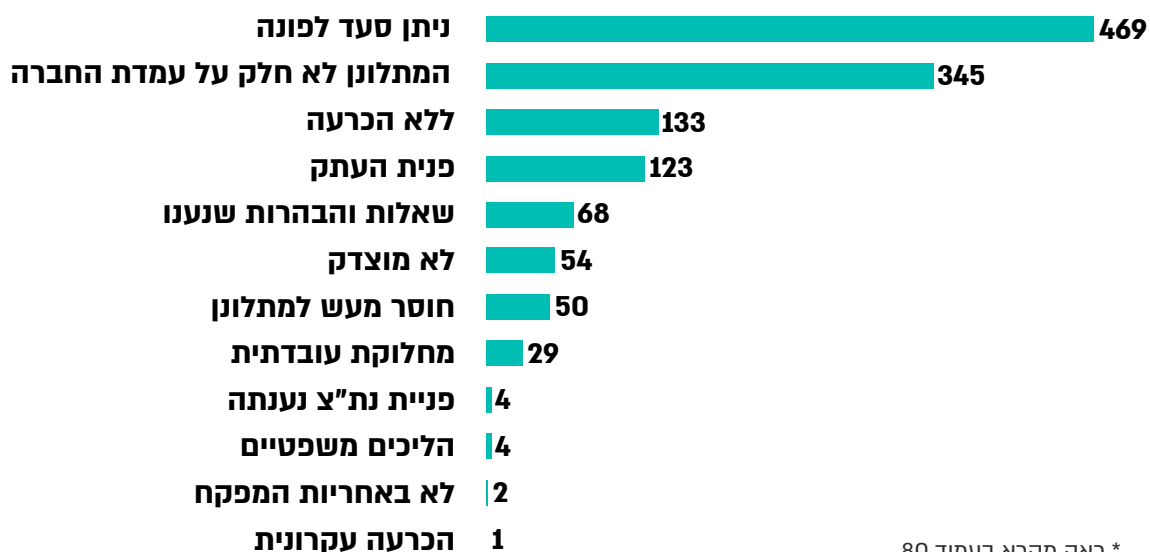


מהויות מרכזיות בתחום ביטוח חיים שנת 2023



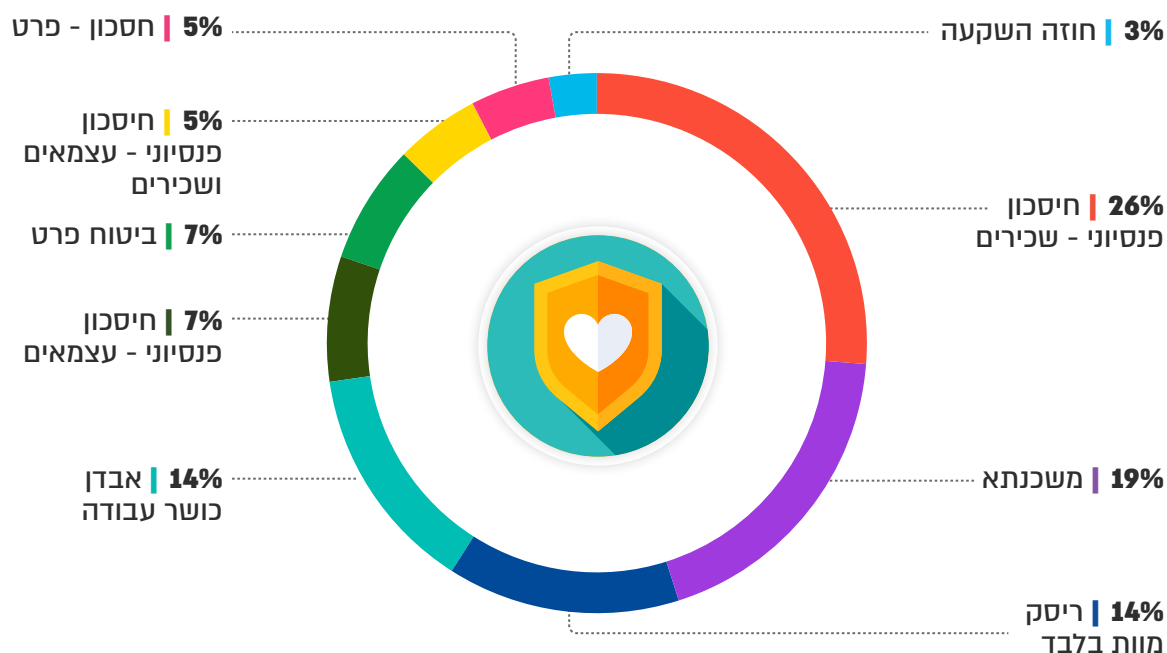
* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

סטטוס סגירת פניות - ביטוח חיים שנת 2023



* ראה מקרא בעמוד 80

שיעור פניות לפי נושאים - ביטוח חיים שנת 2023



סך הכל 1,601 פניות



תיקים בהם ניתן לפונה סעד

1. חישוב ערך יום פדיון באופן שגוי בעת פדיון פוליסת השקעה

פונה הגיש בקשה למשיכת כספים מפוליסת השקעה שנוהלה עבורו בחברה. החברה ביצעה ההעברה לחשבון הפונה אך טעתה בחישוב ערך יום פדיון הפוליסה.

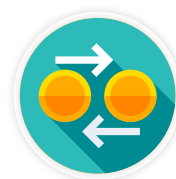
בעקבות התערבותנו החברה שילמה לפונה כ- 14,000 ₪ כולל ריבית והצמדה על פי חוק.

2. חישוב תשואה באופן שגוי בעת פדיון פוליסת השקעה

פונה הגיש בקשה למשיכת כספים מפוליסת השקעה שנוהלה עבורו בחברה. החברה ביצעה ההעברה לחשבון הפונה אך טעתה בחישוב הצבירה משום שלא חישבה את סכום הצבירה על פי מסלול ההשקעה שבחר הפונה.

בעקבות התערבותנו החברה שילמה לפונה כ- 3000 ש"ח הכוללים את הפרשי התשואה וריבית והצמדה כמתחייב על פי חוק.

שירותים פיננסיים מוסדרים



החל משנת 2017 הרשות מפקחת על שירותים פיננסיים מוסדרים בעקבות כניסתו לתוקף של חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים, התשע"ו-2016. החוק קובע כי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון בתפקידו כמפקח יעניק היתרים ורישיונות לפי חוק זה.

תחת פיקוחה:

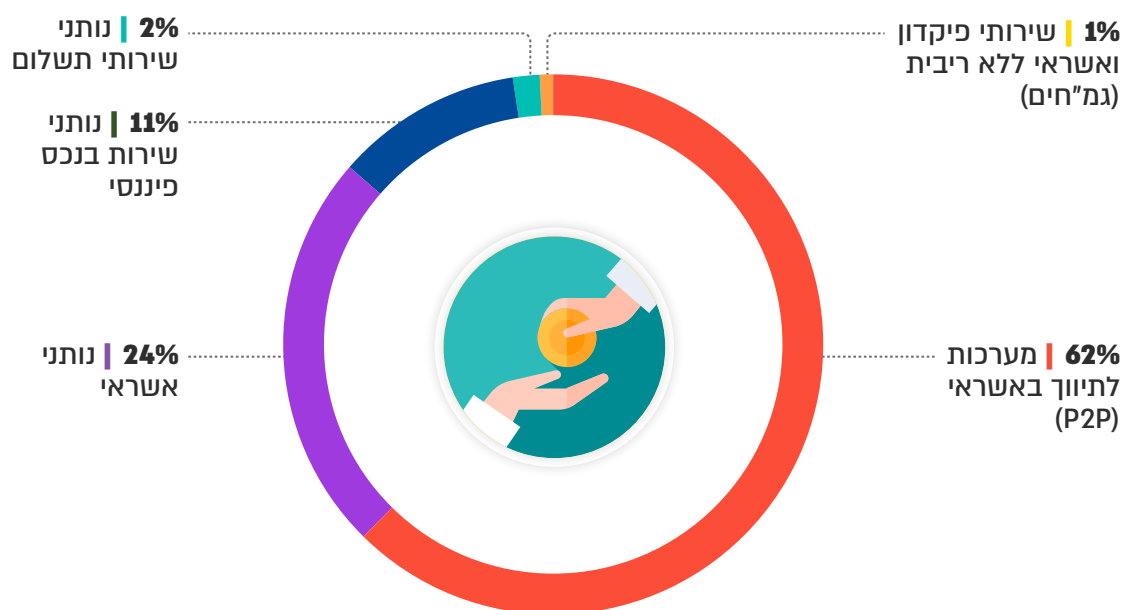
- **נותני שירות בנקס פיננסי** - חברות פינטק העוסקות בהעברות בין לאומיות, ארנקים דיגיטליים, נותני שרות במטבעות וירטואליים וחלפני כספים-צ'יינג'ים.
- **נותני אשראי מורחב ובסיסי** - אשראי לעסקים, ליחידים, סולו אל מול בטחונות, ניכיון שיקים ופקטורינג.
- **מפעילי מערכת לתיווך באשראי** - P2P, המעמידות אשראי ליחידים ולתאגידים בסכומים המותרים בחוק.
- **נותני שירותי פיקדון ואשראי** - בהיקפים המנויים בחוק.

מהויות מרכזיות - שירותים פיננסיים מוסדרים שנת 2023

כללי - דחיית בקשת לקוח	69
כללי - שונות	33
מידע - בירור/בקשת מידע	15
שירות לקוי	11
כללי - שאלות הבהרה	8
כללי - הגשה תלונה בטעות	4
כללי - לא בסמכות המפקח	4
מידע ודיווח	2
הלוואות - כללי	2
שירות - ביקורת על מתן שירות	2
כללי - הועבר למטפל להכנת עיצום כספי	2

* לתלונה אחת יכולות להיות מספר מהויות

שיעור כניות לפי נושאים - נותני שירותים פיננסיים שנת 2023



סוכנים וסוכנויות



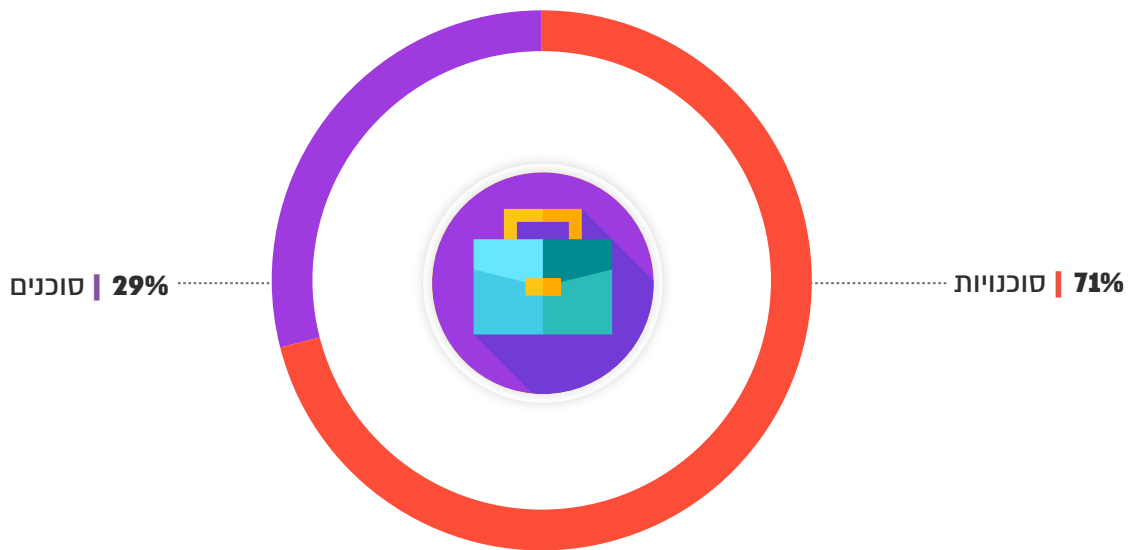
סוכנים וסוכנויות



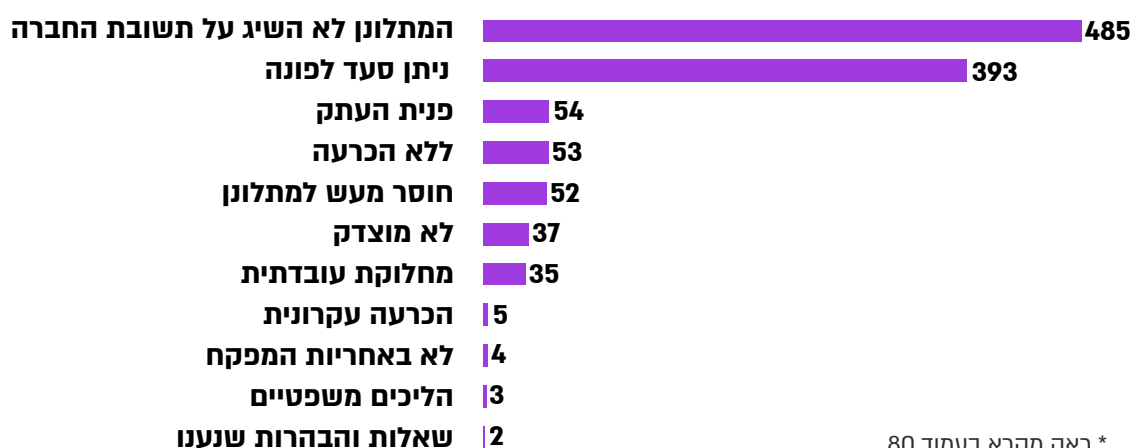
במסגרת פעילותה מפקחת הרשות על פעילותם של סוכני וסוכנויות הביטוח. הרשות אחראית הן על מתן רישיונות לסוכנים והן מפקחת על פעילות הסוכנים והסוכנויות. מחלקות התיווך בתחום הפנסיוני ובתחום הביטוח מבקרות, בין היתר, את הליך הצירוף לביטוח, את תקינות הליך הטיפול בתביעות המוגשות על ידי מבוטחים. עוד המחלקות עורכות ביקורות, עוסקות בהסדרה בתחום התיווך מטפלות בפניות ציבור בתחומן ועוד.

בשנת 2023 התקבלו ברשות 1,651 פניות כנגד סוכנים וסוכנויות גידול של כ-9% בהשוואה לשנת 2022. בפרק זה ניתן סקירה אחר פילוח פניות הציבור בתחום זה.

התפלגות פניות סוכנים/סוכנויות 2023

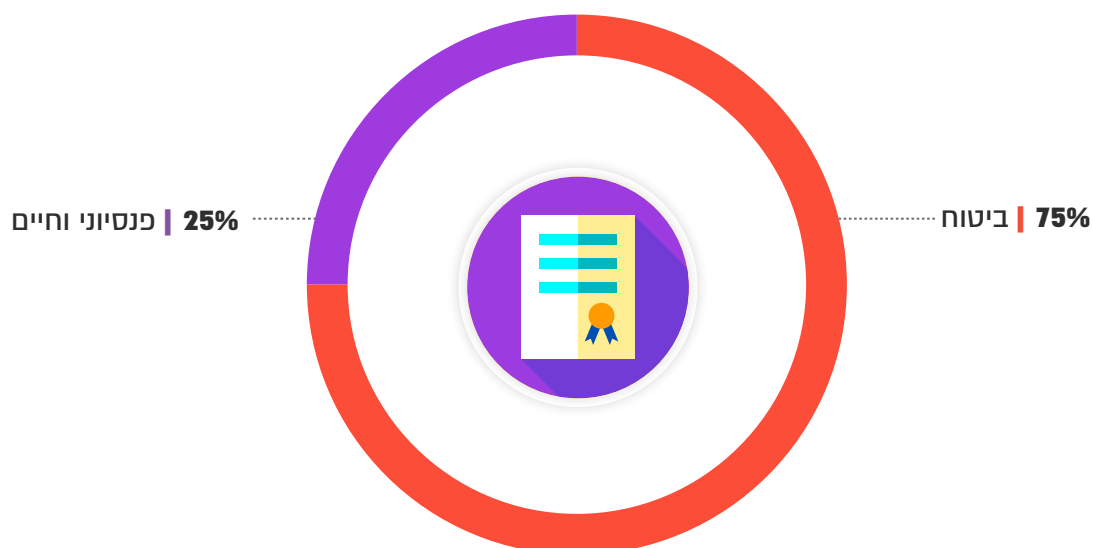


סטטוס סגירת פניות-סוכנים/סוכנויות 2023

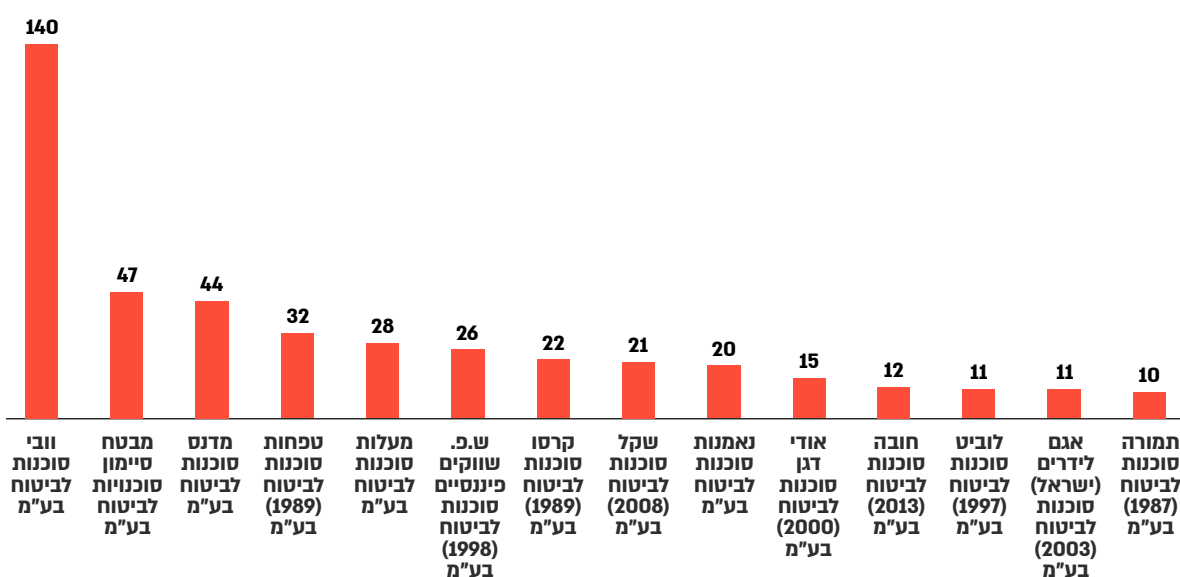


* ראה מקרא בעמוד 80

התפלגות פניות כנגד סוכנים/סוכנויות בשנת 2023



סוכנויות בעלי מספר הפניות הרב ביותר לשנת 2023





תיקים בהם ניתן לפונה סעד

חייב בכיסוי ביטוחי בהתאם לתנאים שנמסרו למועמד לביטוח בעת הצירוף

1. בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, הפונה הלינה על כך שבעת רכישת ביטוח בריאות לה ולמשפחתה, הסוכנות מכרה כיסוי לתרופות שאינן בסל בפוליסות של ילדיה. לאחר שנה התברר לפונה כי הכיסוי האמור אינו כלול בפוליסה של ילדיה. לטענת הסוכנות לאחר בדיקה מול חברת הביטוח התברר כי הפוליסה שהופקה לילדים, לא כללה כיסוי שפורט בהצעת הביטוח, כתוצאה מטעות אנוש.

בעקבות בדיקה והתערבות של הרשות, חברת הביטוח הוסיפה את הכיסוי לתרופות שאינן בסל לפוליסות הרלוונטיות ללא תוספת פרמיה רטרואקטיבית ממועד רכישת הביטוח.

2. בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, הפונה הלינה על כך שבעת הצירוף הובטח לה שטיפולי רפואה משלימה כלולים בכתב השירות שרכשה, גם אצל רופא שאינו בהסדר. בפועל, כאשר תבעה את הפוליסה תביעתה נדחתה כיוון שהטיפולים אפשריים על פי תנאי הפוליסה רק אצל רופא שבהסדר.

בעקבות התערבות הרשות, חברת הביטוח שילמה את התביעה בשל אופן הצגת הכיסוי על ידי הסוכנות בעת הצירוף.

3. בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, הפונה הלין על כך שמבירור שערך עם הסוכנות טרם רכישת פוליסת ביטוח רכב נמסר לו כי העברת הרכב על שם קרוב משפחה לא תשפיע על פרמיית הביטוח, וזאת על אף שלקרוב המשפחה האמור לא היה אישור עבר ביטוחי כנדרש לצורך קבלת הנחת "העדר תביעות". הפונה הלין על כך שעקב היעוץ שקיבל מנציג הסוכנות, ביצע את העברת בעלות ברכב וכעת יידרש לשלם תוספת לפרמיה בשנים הבאות.

בעקבות בירור התלונה ברשות, הסוכנות התחייבה לפצות את הפונה עבור התוספת לדמי הביטוח בשנים הבאות, בשל אופן הצגת הדברים על ידי הנציג טרם הצירוף.

צירוף לביטוח של אדם לא כשיר תוך ניצול מצבו לרעה

4. בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, עו"ד כנתה בשם לקוח המצוי במצב רפואי מורכב אשר צורף למספר רב של פוליסות על ידי מגוון סוכני ביטוח תוך ניצול מצבו, וגרימת נזקים משמעותיים לפונה הן מבחינה הכיסוי הביטוחי והן מבחינה כלכלית.

בפניה זו, שהתבררה ישירות מול חברת הביטוח, טענה החברה כי מסמכי האבחון בדבר מצבו של הפונה הופקו לאחר הצירוף, משכך הסיקו כי הפונה היה כשיר בעת הצירוף ואין לבצע השבה של הפרמיות.

במסגרת בירור הפניה על ידי הרשות נמצא כי לפונה נמכרו לא פחות מ-43 פוליסות שונות. במסגרת בירור עניינו של הפונה בפניות הנוספות נגד מספר חברות ביטוח וסוכנים, השיבו חברות הביטוח סך של 34,000 ₪ בגין החזר פרמיות ששולמו על ידי הפונה.

בנוסף, לאור הממצאים הרשות בחנה את מסמכי הצירוף לרבות האזנה לקבצי שמע עם הקלטות השיחה, ולאור מכלול הנתונים הוחלט כי חברת הביטוח תבטל את כל הפוליסות באופן רטרואקטיבי ותבצע החזר של למעלה מ-60,000 ₪ למבוטח. הרשות העירה כי על הגורם המשווק היה לשים לב למצבו של המועמד לביטוח, ולכל הפחות, על החברה היה לבצע את החזר עם קבלת הפניה.

אי הפקת ביטוח סיעוד קולקטיבי

5. בתלונה שהתקבלה הפונה הלן על כך שבמסגרת חברותו בארגון נכי צה"ל הוא זכאי לקבלת הטבה בפוליסת ביטוח סיעוד קולקטיבית. הפונה הלן על כך שלמרות שנגבו ממנו דמי ביטוח דרך תלוש התגמולים ממשרד הביטחון, בפועל לא הופקה לו פוליסה.

לטענת החברה הפונה אכן היה מבוטח בפוליסת סיעוד קבוצתית של ארגון נכי צה"ל, באמצעות הסוכנות, כאשר הפרמיה נגבית מתוך התגמולים ממשרד הביטחון. עוד טענה החברה כי הפונה לא נכלל ברשימת המבוטחים שהתקבלה מארגון נכי צה"ל, ולכן לא הופקה לו פוליסה.

בעקבות בדיקה והתערבות של הרשות, הפיקה חברת הביטוח לפונה פוליסת סיעוד קבוצתית רטרואקטיבית החל ממועד גביית הפרמיות.

גביית שכר והוצאות בניגוד להוראות חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים

6. במחלקה התקבלו מספר פניות על סוכנות ביטוח שגבתה מלקוחותיה בביטוח חובה לאופנוע סך של 200 שקלים בגין כל פוליסה חדשה. לעיתים הסכום הוצג כהתייקרות הפוליסה עצמה, לעיתים עבור "חבילת שירות מורחבת" שלא ניתן היה לרכוש את הפוליסה בלעדית. רק בדיעבד, עם שליחת קבלה מהסוכנות על התשלום, התברר לפונים שמדובר בעמלה שגובה הסוכנות.

הפונים הדגישו שלא קיבלו הסבר שמדובר בעמלת סוכן, והבהירו שהם הוטעו לחשוב שמדובר בחלק מעלות הפוליסה. הפונים טענו שאם היו יודעים שזה המצב – סביר להניח שלא היו רוכשים את הביטוח באמצעות הסוכנות אלא פונים לגורם אחר.

במסגרת בירור הפניות, הרשות בחנה את המסמכים לרבות שיחות הצירוף של כ-40 מבוטחים נוספים בסוכנות. מהאזנה לשיחות עלה כי הנציג אינו מבהיר שמדובר בעמלת סוכן, וגם כאשר נשאל במפורש – השיב כי מדובר בהתייקרות הפוליסה או "עמלת שירות". כל זאת, מבלי לציין שמדובר בסכום שנגבה לטובת הסוכנות, ומבלי לפרט את הרכיבים השונים בהתאם לנדרש בהוראות חוזרי הפיקוח.

בעקבות בדיקה והתערבות של הרשות, השיבה הסוכנות את הסכום שנגבה בניגוד להוראות החוזר לכל המבוטחים ורעננה את הנהלים כך שנציגיה יבהירו למבוטחים את מהות התשלום בהתאם להוראות החוזר.

ביטול והשבת פרמיות עבור פוליסה שחודשה ללא הרשאה

7. בתלונה שהתקבלה ברשות, הפונה הלן על כך שבמשך 4 שנים חודשה אוטומטית פוליסת ביטוח המשכנתא שלו ללא הרשאה, וזאת על אף שביקש את ביטול הפוליסה והעביר את כל המסמכים הנדרשים. במענה של הסוכנות לפנייה, הובהר כי הדוחות השנתיים של הפוליסה נשלחו לכתובת דוא"ל שגויה.

מהבירור שערכה הרשות עלה כי הפונה אכן ביקש לבטל את הפוליסה, וכי לא התקבלה הודעה אצלו שהביטול לא בוצע או הודעות בדבר חידושי הפוליסה במשך 4 השנים. לאחר התערבות הרשות הושבו לפונה הפרמיות החל ממועד בקשתו לבטל את הפוליסה, בתוספת ריביות והצמדה.

היעדר טיפול בביטול פוליסה במשך כחצי שנה

8. הפונה מכרה את רכבה וביקשה לבטל את פוליסת ביטוח החובה לרכב. במשך ארבעה חודשים הפוליסה לא בוטלה על ידי הסוכנות בהתאם לחובתה.

לאחר 4 חודשים חברת הביטוח הסכימה לבטל את הפוליסה מאותו מועד בלבד, לאחר שהפונה השלימה מסמכים נוספים.

לאחר התערבות המחלקה בוטלה הפוליסה רטרואקטיבית, והושב לפונה כל סכום דמי הביטוח החל מיום הודעתה הראשונה לסוכנות.

מלחמת חרבות ברזל



מלחמת חרבות ברזל



עם תחילת המלחמה וכחלק מההתגייסות של הרשות למען נפגעי המלחמה הוקמו צוותים מקצועיים ייעודיים הכוללים את עובדי מחלקות המוצר השונות יחד עם עובדי מחלקת פניות הציבור כדי לסייע לאזרחים. הצוותים ביקרו את המכונים מעוטף עזה ומהצפון במלונות ובמקומות האירוח ברחבי הארץ.

במפגשים הוצגו למכונים סמכויות הרשות והוצע להם סיוע בתחומי הביטוח, הפנסיה והשירותים הפיננסיים המוסדרים.

בין היתר, ביקרו נציגי הרשות במלונות בירושלים, ים המלח, ביריד תעסוקה למכונים ועוד. בביקורים ניתן מענה למכונים על שאלות הנוגעות למיצוי זכויות, ניתן סיוע ע"י עובדי הרשות באיתור ביטוחים וכספים על שמם.

חלק מהנושאים שעלו עסקו ברכב חליפי לרכב שניזוק בלחימה, סוגיות לגבי ביטוחי חיים ופנסיה ועוד.

בנוסף, הרשות הייתה בקשר רציף עם מטה החטופים וסייעה במקרים של הלוואות שניטלו ע"י חטופים, מידע למשפחות החטופים וסיוע מול הגופים המוסדיים בנושאים שונים.

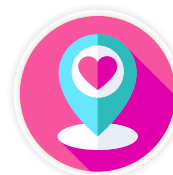
מאז פרוץ מלחמת חרבות הברזל, הרשות נותנת עדיפות לסיוע לאזרחים במצוקה בעקבות המלחמה וכן לסיוע לחיילים ולכוחות המילואים – הן במקרים של מצב כלכלי קשה והן בסוגיות רפואיות וביטוחיות שונות.

עובדי הרשות בביקורים במקומות האירוח של המכונים





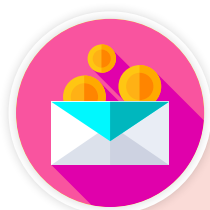
סעדים



על מנת להגביר את השקיפות בטיפול בפניות הציבור, החל מיום 1 בינואר 2020, חלה חובה על הגופים המפוקחים לעדכן איזה סעד ניתן על ידם ביחס לכל פניית ציבור שבירורה הסתיים.

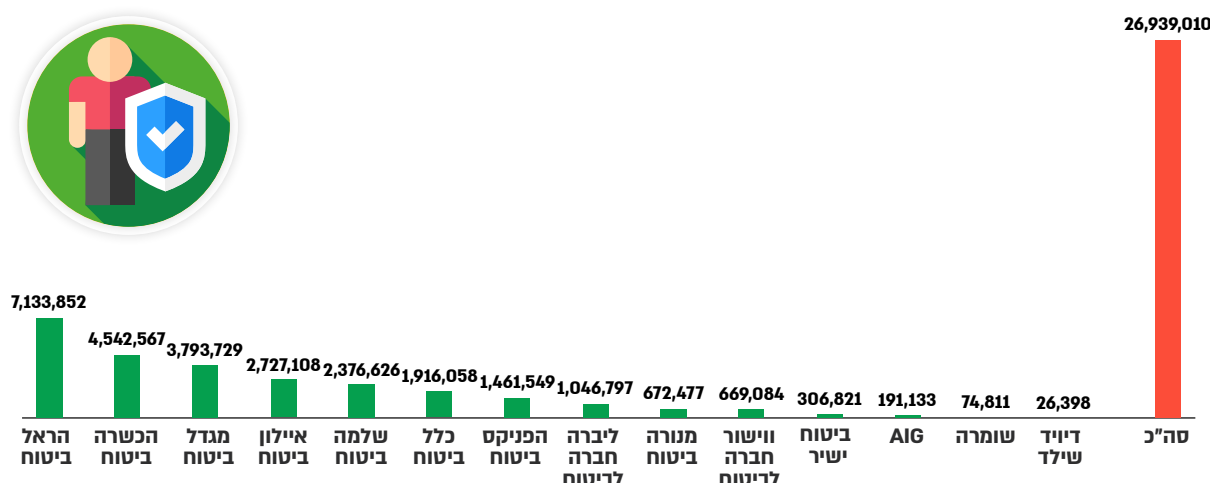
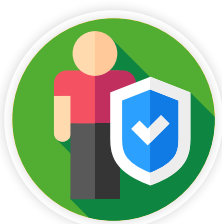
במסגרת הטיפול בפניות הציבור, הפונים עשויים לקבל סעדים שונים מהגופים המוסדיים הן כספיים והן לא כספיים (כגון: ביטול החרגה, החזרה לביטוח, ביטול פוליסה ועוד). בחברות הביטוח הסעד יילקח לרוב מכספי החברה, אולם אם מדובר בחברה פנסיונית הסעד יכול להילקח הן מהקרן והן מכספי החברה. לעיתים הסעד שניתן על ידי הגוף המוסדי ניתן לפנים משורת הדין כמחווה של רצון טוב.

להלן נתונים אודות הסעדים שניתנו בשנת 2023:

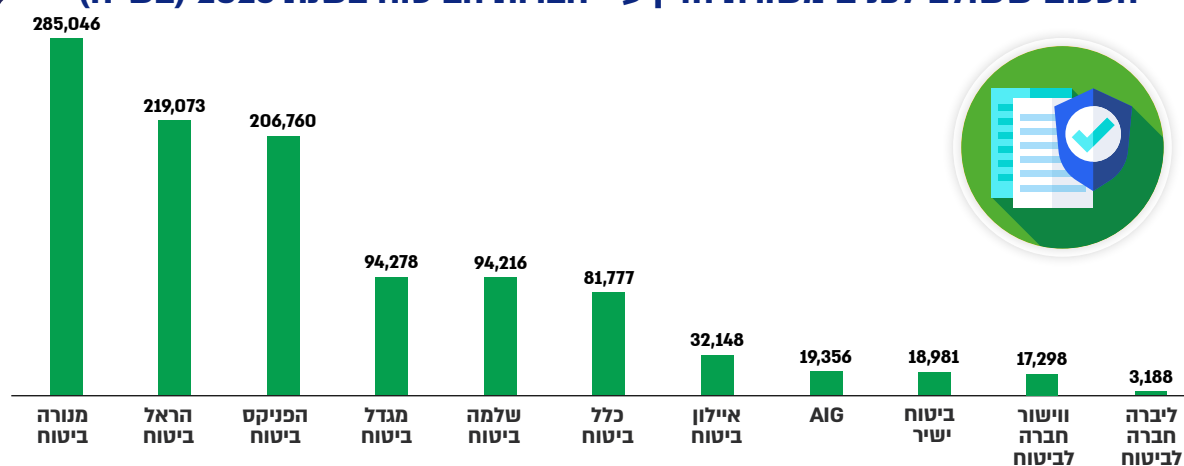


סה"כ הכספים ששולמו לפונים ע"י הגופים המפוקחים בעקבות פנייתם לרשות בשנת 2023: ₪ 28,739,793

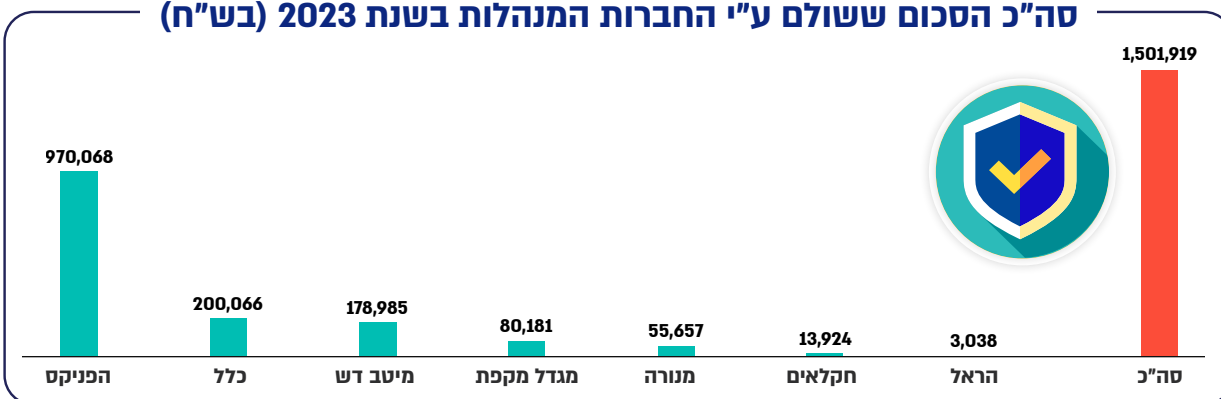
סה"כ הסכום ששולם מכספי חברות הביטוח בשנת 2023 (בש"ח)



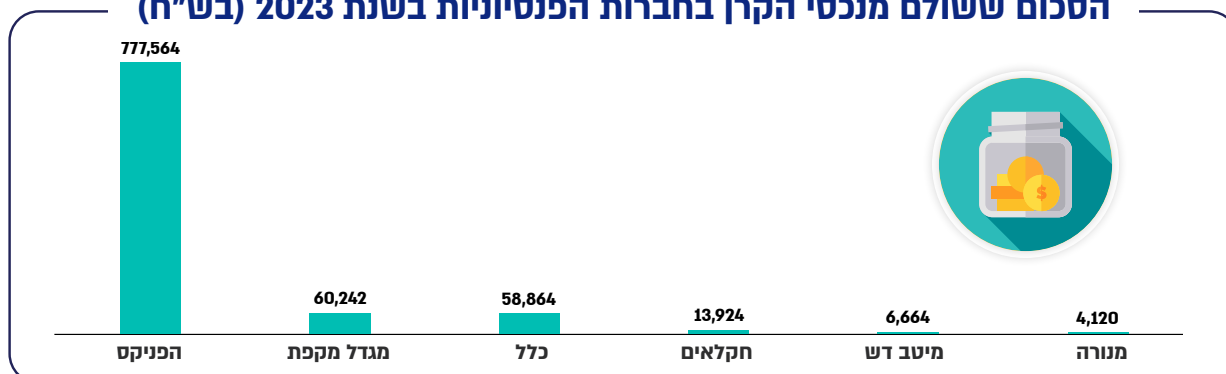
הסכום ששולם לפנים משורת הדין ע"י חברות הביטוח בשנת 2023 (בש"ח)



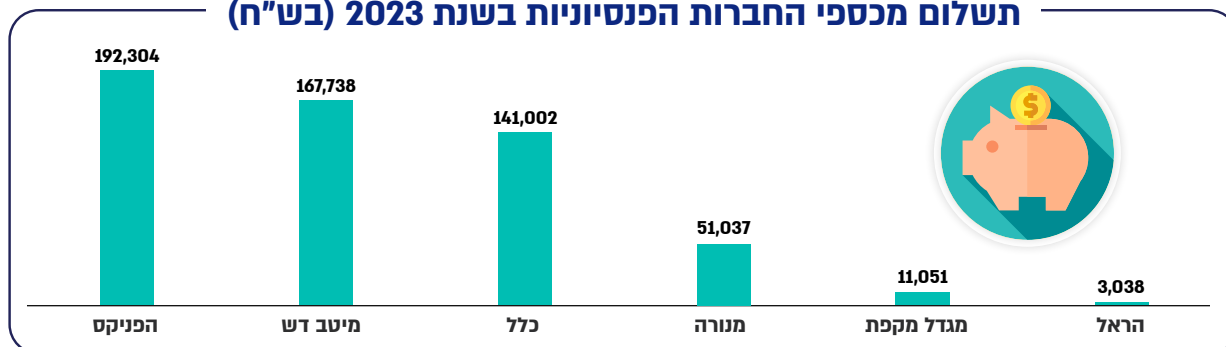
סה"כ הסכום ששולם ע"י החברות המנהלות בשנת 2023 (בש"ח)



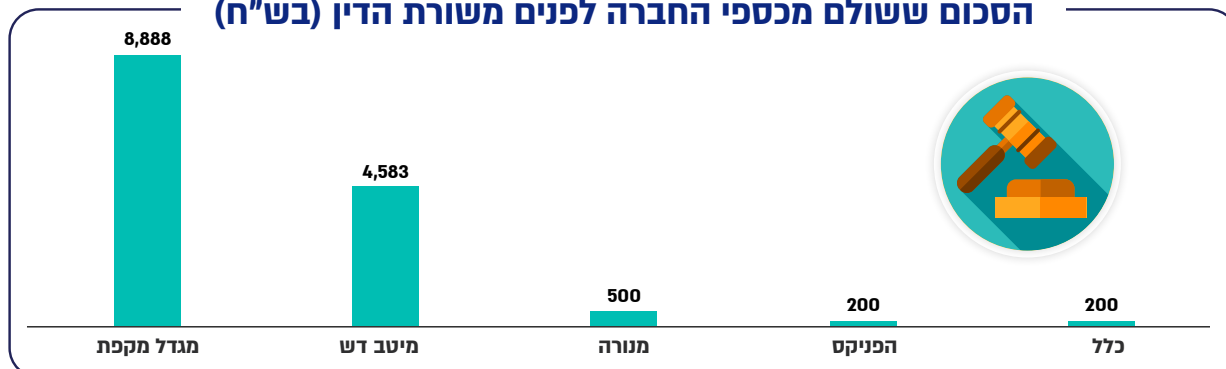
הסכום ששולם מנכסי הקרן בחברות הפנסיוניות בשנת 2023 (בש"ח)



תשלום מכספי החברות הפנסיוניות בשנת 2023 (בש"ח)

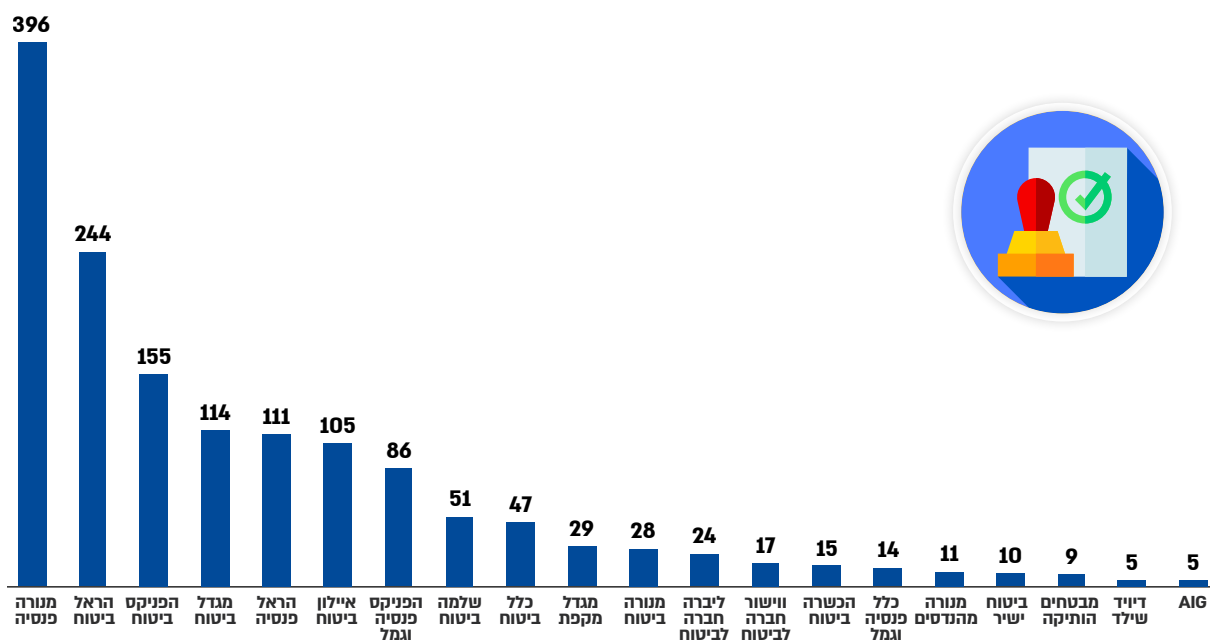


הסכום ששולם מכספי החברה לפנים משורת הדין (בש"ח)



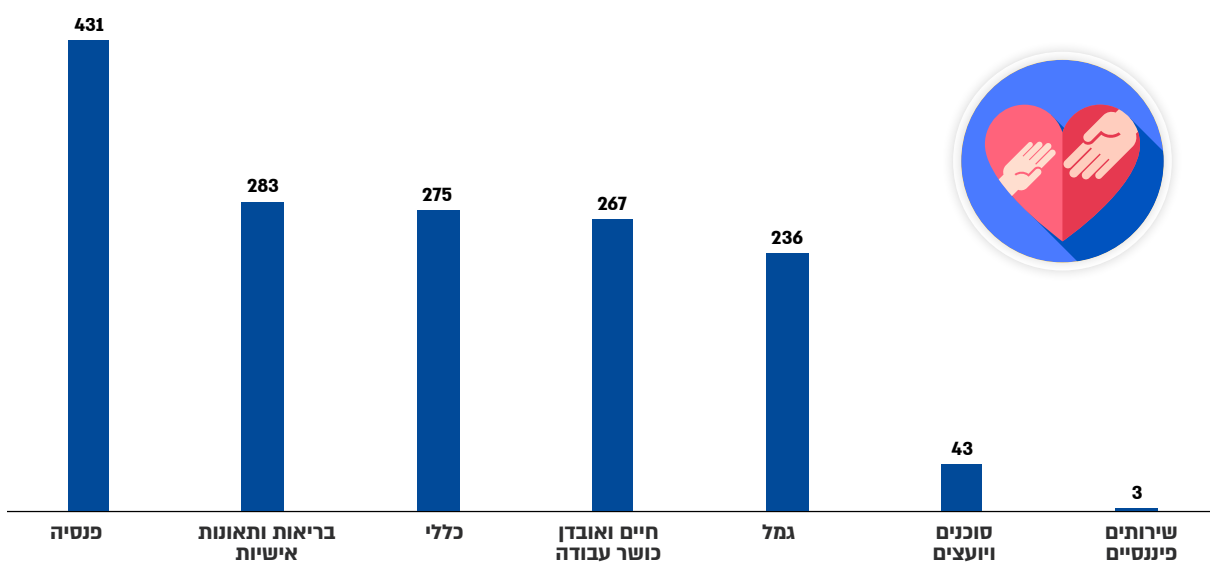
הסכום ששולם ע"י סוכנים וסוכנויות בשנת 2023: 298,864 ₪

המפוקחים המובילים במתן סעדים לא כספיים* לשנת 2023



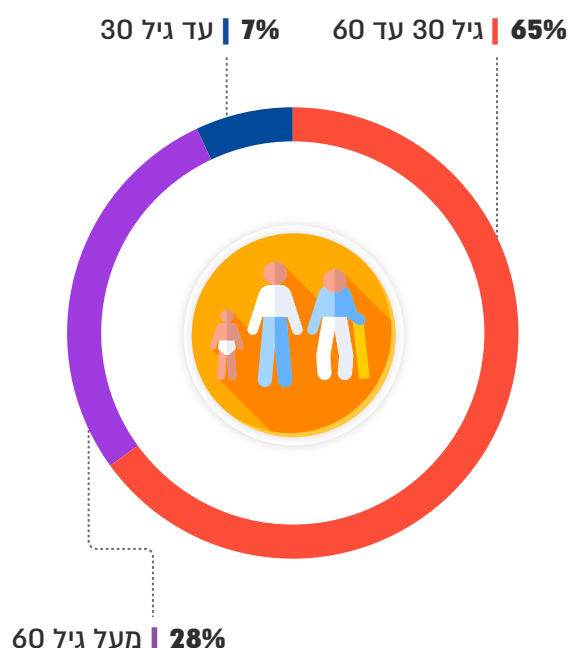
* סעדים לא כספיים יכולים להיות: ביטול החרגה, ביטול חוב, התנצלות, ביטול פוליסה, הוספת כיסוי ביטוחי, מסירת מידע לפונה, השלמת ניד, השלמת הליך תפעולי, קליטת / שיוך הפקדה ועוד.

סעדים לא כספיים לפי תחום לשנת 2023

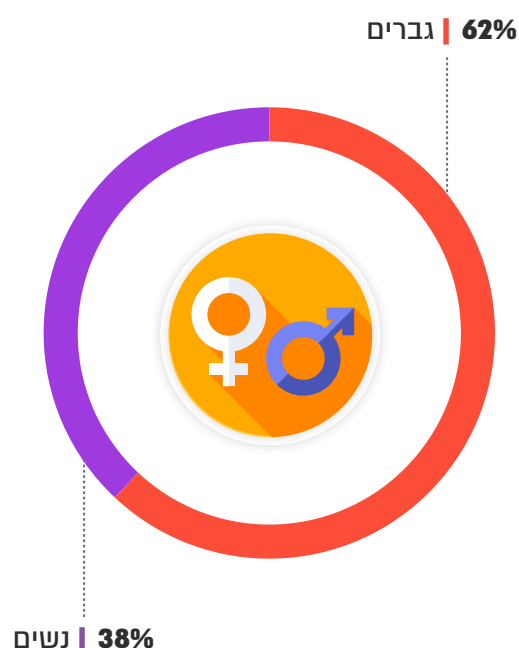


**מידע סטטיסטי
בנוגע לפונים
לרשות**

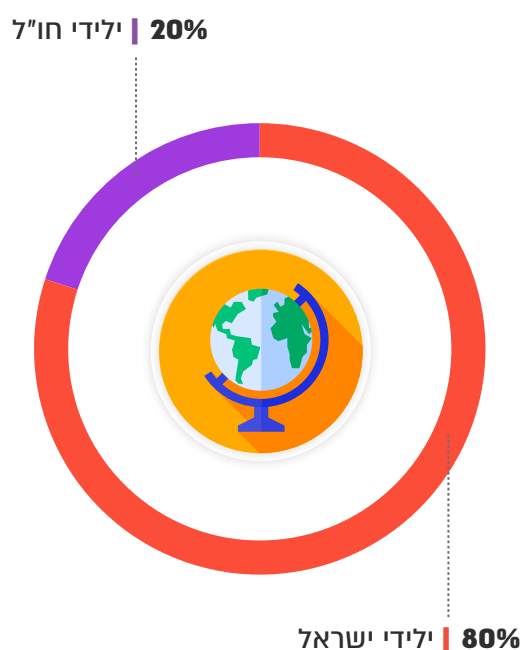
**שיעור התפלגות פונים למחלקת
פניות הציבור בשנת 2023 לפי גיל**



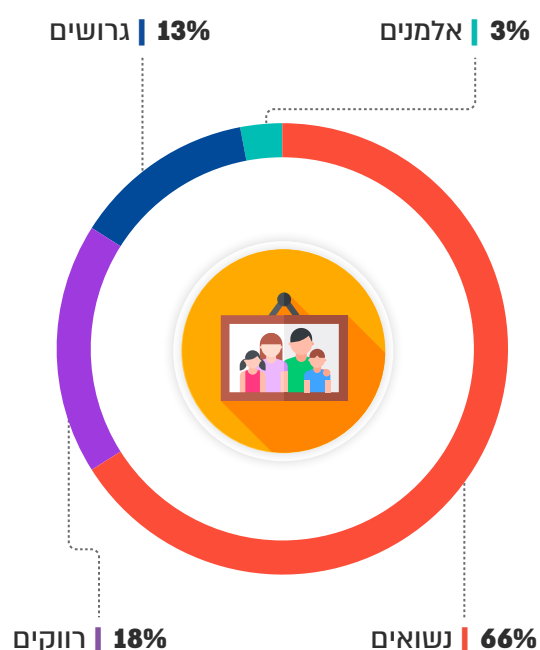
**שיעור התפלגות פונים למחלקת
פניות הציבור בשנת 2023 לפי מגדר**



**שיעור התפלגות פונים למחלקת
פניות הציבור בשנת 2023 לפי ילידי
ישראל/ילדי חו"ל**

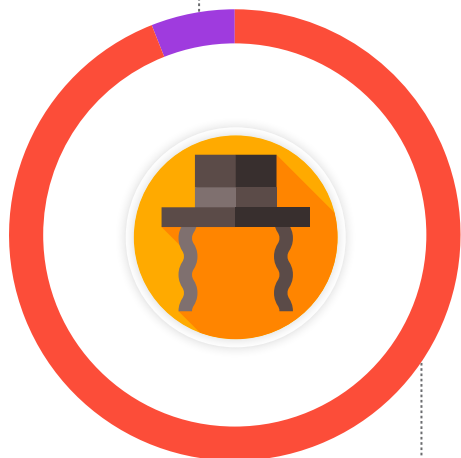


**שיעור התפלגות פונים למחלקת
פניות הציבור בשנת 2023 לפי
מצב משפחתי**



שיעור התפלגות פונים למחלקת
פניות הציבור בשנת 2023 לפי
חרדי/לא חרדי

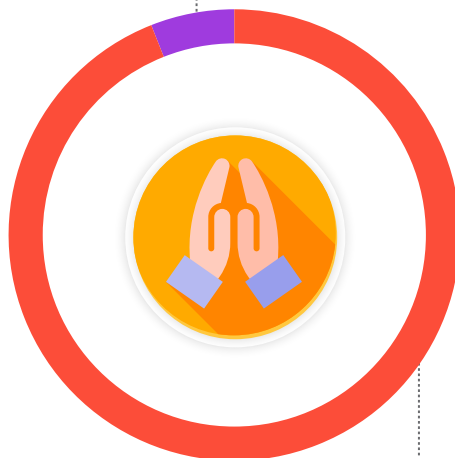
חרדי | 6%



לא חרדי | 94%

שיעור התפלגות פונים למחלקת
פניות הציבור בשנת 2023 לפי דת

לא יהודים | 6%



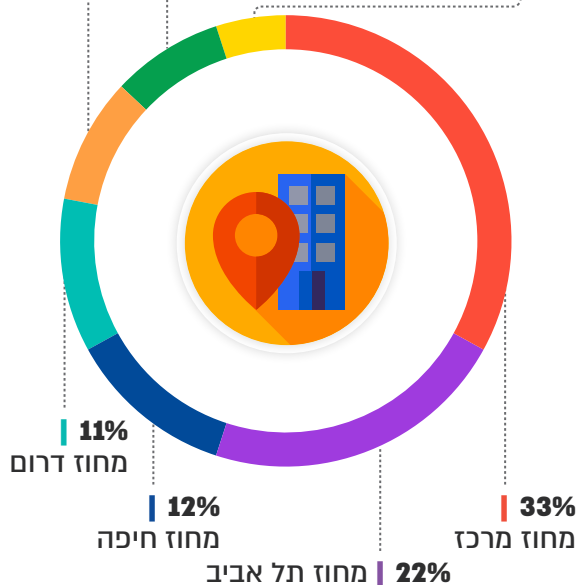
יהודים | 94%

שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות
הציבור בשנת 2023 לפי מחוז מגורים

מחוז צפון | 9%

מחוז ירושלים | 8%

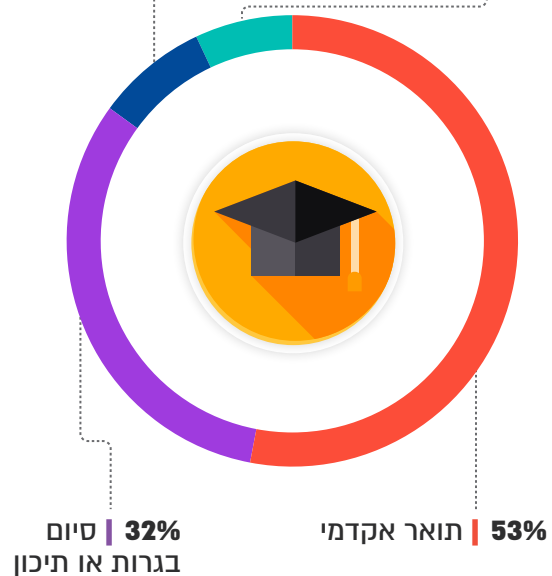
יהודה ושומרון | 5%



שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות
הציבור בשנת 2023 לפי רמת השכלה

השכלה נמוכה מסיום תיכון או לא ידועה | 8%

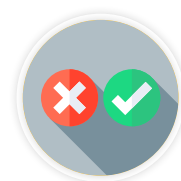
תעודה על תיכונת לא אקדמית | 7%



נספחים



סטטוס סגירת פניות



- **שאלות והבהרות** - בקטגוריה זו נכללות פניות שבהן עולות שאלות כלליות ושאלות בעניין זכויות מבוטחים ועמיתים, כגון לגבי הוראות דין וחוזרים, וכן הצעות לשינויים. פניות אלו לא מועברות לקבלת תגובת הגופים המפוקחים. המטפלים המקצועיים ברשות עונים עליהן ישירות.
- **פניות העתק** - פניות אלו הן פניות שהפונים שולחים ישירות לגופים המפוקחים, ובהן נשלח העתק של הפנייה אל המפקח על הביטוח. היחידה לפניות הציבור קולטת פניות אלו, והן מועברות לתגובת הגופים המפוקחים רק במקרים חריגים.
- **תלונות לא-מוצדקות** - בקטגוריה זו נכללות תלונות שלא נמצא בהן שהמפוקח לא נהג כשורה.
- **ניתן סעד לפונה** - תלונות שבהן הגוף המוסדי או הרשות החליטו לקבל את הפנייה בחלקה או במלואה וניתן לפונה סעד כלשהו, לרבות אם הומצאו לפונה נתונים, דוחות או מידע שביקש, ניתנו לו הסברים באשר לזכויותיו או ניתן לו סעד כספי.
- **תלונות ללא הכרעה** - תלונות בהן הרשות לא סברה שיש להכריע בהן לטובת הפונה.
- **תלונות שהטיפול בהן הסתיים עקב מחלוקת עובדתית** - תלונות שבעיקרן מבוססות על גרסה מסוימת. בשל היעדר ראיות מספיקות לא ניתן להכריע בפנייה מבלי להעדיף את אחת הגרסאות. בתלונות מסוג זה מומלץ שהמתלוננים יפנו לבית המשפט לו סמכות לזמן עדים וכו'.
- **הליכים משפטיים** - תלונות שהיחידה סוגרת לאחר שמתברר כי העניין תלוי ועומד בערכאות (בית משפט או בוררות) בין המתלונן לבין הגוף שנגדו הוגשה התלונה, ולא נמצאו טעמים מיוחדים להתערב בהליכים לפי הוראות סעיף 60(ב) לחוק הפיקוח על הביטוח.
- **תלונות בנושאים שאינם באחריות הפיקוח** - תלונות בנושאים שאינם בסמכותו של המפקח על הביטוח. תלונות אלו מועברות לרשות המוסמכת לטיפול, למשל: תלונות שעניינן עבודתם המקצועית של שמאי רכב מועברות למשרד התחבורה; תלונות נגד בנקים שאינן קשורות לייעוץ פנסיוני, מועברות לבנק ישראל.
- **תלונות שנסגרו עקב חוסר מעש של המתלונן** - תלונות בהן הרשות ביקשה מהפונה להמציא מסמכים או פרטים הדרושים לצורך בירור פנייתו אך הוא לא עשה כן, ולכן נמנעה מהיחידה האפשרות להמשיך בבירור התלונה.
- **המתלונן לא השיג על תשובת החברה** - לאחר שהפונה קיבל את תשובת החברה הראשונה הוא לא פנה שוב בהשגה והתיק נסגר.
- **פניית נת"צ נענתה** - פניות של מבקר המדינה שנענו על ידי הרשות.
- **חוסר מעש למתלונן** - מקרים בהם המתלונן התבקש להשלים פרטים אך לא עשה זאת.



**רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון**