רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון

פניות הציבור
דוח שנתי
שנת 2025

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
אוקטובר 2026



רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון

פניות הציבור
דוח שנתי
לשנת 2025

דבר הסגן הבכיר לממונה, האחראי על תחום פניות הציבור ברשות

ציבור החוסכים והמבוטחים בישראל,



אני מתכבד להציג בפניכם את דוח פניות הציבור של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון לשנת 2025. בדוח תוכלו להתרשם מהעשייה הענפה של הרשות ומחויבותנו הבלתי מתפשרת להגנה על זכויותיכם הצרכניות, הגברת השקיפות ושיפור מתמיד של איכות השירות הניתן לכם על ידי הגופים המוסדיים.
אנו ברשות רואים בכל פנייה המגיעה אלינו כלי אסטרטגי ראשון במעלה. בירור תלונה אינו מתמצה רק במתן מענה פרטני לפונה וסיוע במיצוי זכויותיו, אלא מהווה עבורנו חיישן רגיש לאיתור ליקויים מערכתיים וכשלים רוחביים בהתנהלות הגופים המפוקחים. הפניות המגיעות לרשות, מסייעות לנו בזיהוי מגמות ובהתאם להן הכוונה ודיוק של מדיניות הפיקוח. במקרים מסוימים, הן מחדדות את הצורך בביצוע ביקורות ממוקדות ובהגברת האכיפה.
ההגנה על כספי הציבור אינה רק סיסמה עבורנו, אלא מציאות בשטח. אני גאה לציין כי הודות להתערבותה המקצועית והנחושה של הרשות בבירור פניות הציבור, שולמו בשנת 2025 לפונים כ-21 מיליון שקלים כספים על ידי הגופים המפוקחים. סכום זה ממחיש את החשיבות הדרמטית של עבודת הרשות בהשבת כספים שנגבו ביתר או בזכויות שלא מומשו כראוי.
לסיום, ברצוני להביע את הערכתי העמוקה ולהודות למחלקת פניות הציבור ולכל מי שנטלו חלק בטיפול בפניות ברשות, על העשייה המבורכת והמסורה בטיפול הכל כך חשוב בפניות אזרחי ישראל. עבודתכם המקצועית והיומיומית היא הערובה לשמירה על זכויותיו של ציבור המבוטחים והחוסכים.
רשות שוק ההון תמשיך לעמוד על המשמר, לדרוש הוגנות ושקיפות מלאה מכלל השחקנים בשוק, ולפעול באופן נחרץ וללא משוא פנים לחיזוק אמון הציבור במערכת הפיננסית בישראל.

ודיע עואד
סגן בכיר לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

דבר מנהלת מחלקת פניות הציבור



דוח פניות הציבור לשנת 2025 משקף נדבך מרכזי בעבודתה של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון – הקשר הישיר עם ציבור החוסכים, המבוטחים ומקבלי השירותים הפיננסיים בישראל. במהלך שנת 2025 התקבלו ברשות קרוב ל־17 אלף פניות במגוון תחומי פעילותה. לצד היקף הפניות, אנו מייחסים חשיבות רבה גם למגמות המשתקפות מהן. כך, השנה נרשמה עלייה בפניות בתחום הפנסיה ובתחום השירותים הפיננסיים המוסדרים. מגמות אלה, כמו גם שינויים בנושאי הפניות ובמאפייניהן, מסייעים לנו לזהות מוקדי קושי, לבחון את אופן התנהלות השוק ולמקד את עבודת הרשות במקומות שבהם נדרשת תשומת לב נוספת.

ואולם, מאחורי כל נתון בדוח עומד אדם שפנה לרשות בבקשה למענה, לסיוע או למימוש זכויותיו. תפיסה זו עומדת בבסיס עבודתנו. בשנת 2025 הוביל הטיפול בפניות, בין היתר, לתשלום של למעלה מ־20 מיליון ש"ח לפונים על ידי הגופים המפוקחים, הסוכנים והסוכנויות. לצד הסעדים הכספיים ניתנו גם סעדים משמעותיים שאינם כספיים, ובהם ביטול חובות והחרגות, השבת כיסוי ביטוחי והשלמת הליכים לטובת הפונים.

המשמעות של פניות הציבור אינה מסתכמת, עם זאת, בתוצאה המתקבלת בתיק הפרטני. הצטברותן של אלפי פניות מאפשרת לנו לזהות דפוסים ותופעות, ללמוד על אופן יישומן של הוראות הרשות ולאתר כשלים נקודתיים ורוחביים. במובן זה, כל פנייה היא גם הזדמנות ללמידה – ולעיתים היא מהווה נקודת מוצא לבחינה פיקוחית רחבה יותר, לביקורת או לשינוי באופן שבו ניתן השירות לציבור.

לצד שיפור התהליכים והטכנולוגיה, אנו מקפידים שלא לאבד את המרכיב החשוב ביותר בעבודתנו – המפגש עם האדם שמאחורי הפנייה. שירות ציבורי איכותי נדרש להיות לא רק מקצועי ויעיל, אלא גם נגיש, ברור ורגיש לצורכי הפונה. הדבר מקבל משנה חשיבות במתן שירות לאזרחים ותיקים, לאנשים עם מוגבלות ולמי שמתקשים בהתנהלות בערוצים דיגיטליים.

אני מבקשת להודות לעובדות ולעובדי מחלקת פניות הציבור, לנציגי מוקד השירות, לעובדי היחידות המקצועיות ברשות ולכל השותפים לטיפול בפניות. העבודה המקצועית והמסורה הנעשית מדי יום מאפשרת לנו לתת מענה לפונה היחיד, ובה בעת ללמוד מכלל הפניות ולפעול לשיפור השירות וההגנה על ציבור החוסכים והמבוטחים.

נמשיך להקשיב לציבור, ללמוד מן הפניות המגיעות אלינו ולפעול לכך שכל פנייה תזכה למענה מקצועי וראוי – ושכל תובנה העולה ממנה תוכל, במקום שבו הדבר נדרש, לתרום גם לשיפור רחב יותר עבור הציבור כולו.

יפעת ששון, עו"ד
מנהלת מחלקת פניות הציבור

תוכן העניינים

סקירה כללית 6

נתונים כלליים 18

תחום הביטוח 26

תחום החיסכון הפנסיוני 45

סוכנים וסוכנויות 59

סעדים 63

מידע סטטיסטי בנוגע לפונים לרשות 68

נספחים 73

רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון



סקירה כללית



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 השירות[2]. שיקול הדעת שניתן לממונה בהפעלת סמכויות הפיקוח, לרבות סמכויות מעין שיפוטיות מעין אלה, ובכלל זה בהטלת סנקציות משמעותיות, הוא רחב ביותר[3]. בין היתר, התערבות הממונה יכול שתהיה ביחסים החוזיים בין הגופים המפוקחים לציבור מקבלי השירות[4].

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 מהוות נדבך מהותי ביותר בפעילות הרשות. מלבד הסיוע לפונה באופן פרטני , פניות הציבור ככלל, מהוות כלי המסייע לתת שירות מהיר ויעיל יותר לציבור הרחב, ועוזרות לרשות לסייע לציבור במיצוי הזכויות המוקנות לו במוצרים השונים. הפנייה לרשות מפתחת מודעות בקרב הציבור לנושאי הביטוח והפנסיה ותורמת להגברת אמון הציבור ברשות ובגופים המפוקחים.

פניות הציבור מהוות כלי לשיקוף התנהלות החברה. ולכן גם בהיבט הפיקוחי, פניות הציבור מהוות כלי עבודה חשוב, שכן הן מסייעות לאתר כשלים רוחביים אם בגוף מוסדי מסוים ואם בכלל השוק, ובכך מסייעת להגביר את אכיפת הוראות הדין על הגופים המפוקחים. בנוסף, דרך פניות הציבור , מקבלות מחלקות המוצר חידודים ביחס לצורך בקיומן של ביקורות ואסדרה נדרשת. במסגרת מדד השירות נלקחות בחשבון גם פניות הציבור של גוף מוסדי, כאשר 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 פיננסים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו- 2016.
2. תא (שלום ת"א) 33899/05 **כבוב סייד 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.

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 2025 שולמו לפונים כ- 21.5 מיליון ₪

מהגופים המפוקחים בעקבות פנייתם לרשות.

(לפירוט נוסף ראו עמוד עמ' 70)

מילות תודה מפי אזרחים שפנייתם טופלה בידי הרשות

5.0

"יש אנשים שמותירים רושם מיוחד – והנציגה שלכם היא ללא ספק אחת מהם.

אני כבר לא צעירה, וההתמודדות עם מחשבים, טפסים ואתרים מקוונים אינה פשוטה לי – ולעיתים אף גורמת לתסכול רב. נציגת הרשות הייתה בדיוק מה שהייתי צריכה באותו רגע: קשובה, סבלנית, רגועה, מעודדת, ובעיקר – אנושית. בזכותה הצלחתי להבין מה עלי לעשות, והיא ליוותה אותי צעד-צעד, עד שיכולתי להשלים את מה שנדרש. **היא הייתה שם בשבילי באמת – וזה לא מובן מאליו".**

שלום רב,

ברצוני להביע את תודתי בעניין הטיפול בפנייתי, ברוך השם קיבלתי את מבוקשי **על הצד הטוב ביותר, תודה לכם.**

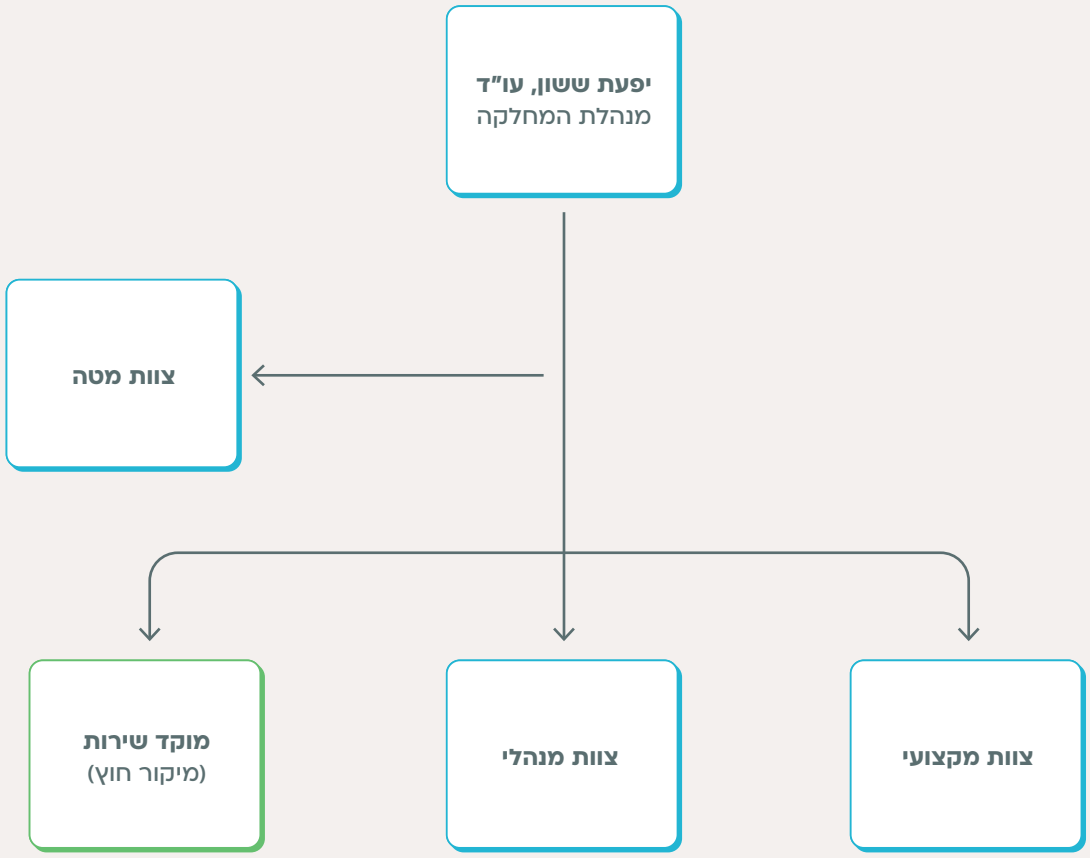
רוצה לשבח את השרות שהענקתם לי היום.

הנציגה הייתה סבלנית למרות האיטיות שלי ולמרות שבקושי ניתן היה לשמוע אותי (באשמתי- צרודה).

לימדת אותי איך להוציא את המידע מהאתר, ומה לעשות אם לא אצליח לקבל את מבוקשי.

חייבת לציין שבעבר לא היתה לי חווית שרות כל כך טובה ממוקד תמיכה ממשלתי.

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.

בין תחומי פעילות המחלקה: 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.

הליך הטיפול בפניית ציבור המגיעה לרשות

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



מערכת פניות הציבור



דואר רגיל



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



פקס



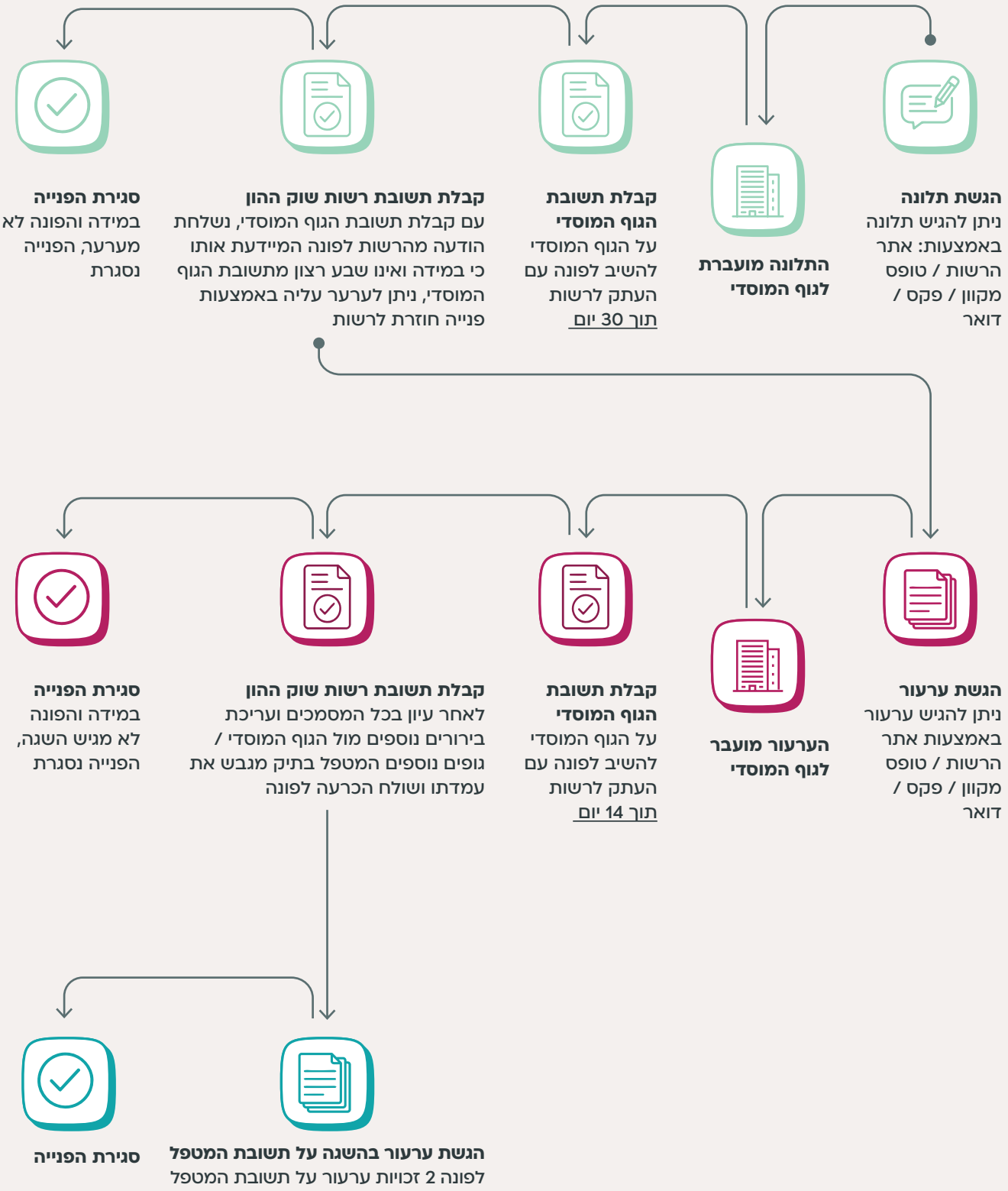
טופס מקוון באתר הרשות

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 SMS 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



הגשת פניית שאלה

הפנייה מועברת למטפל במחלקת המוצר

תשובה לפונה
המטפל מגבש את עמדתו ושולח תשובה לפונה

סגירת הפנייה

הליך טיפול בפניית העתק



הגשת תלונה ישירות לגוף המפוקח

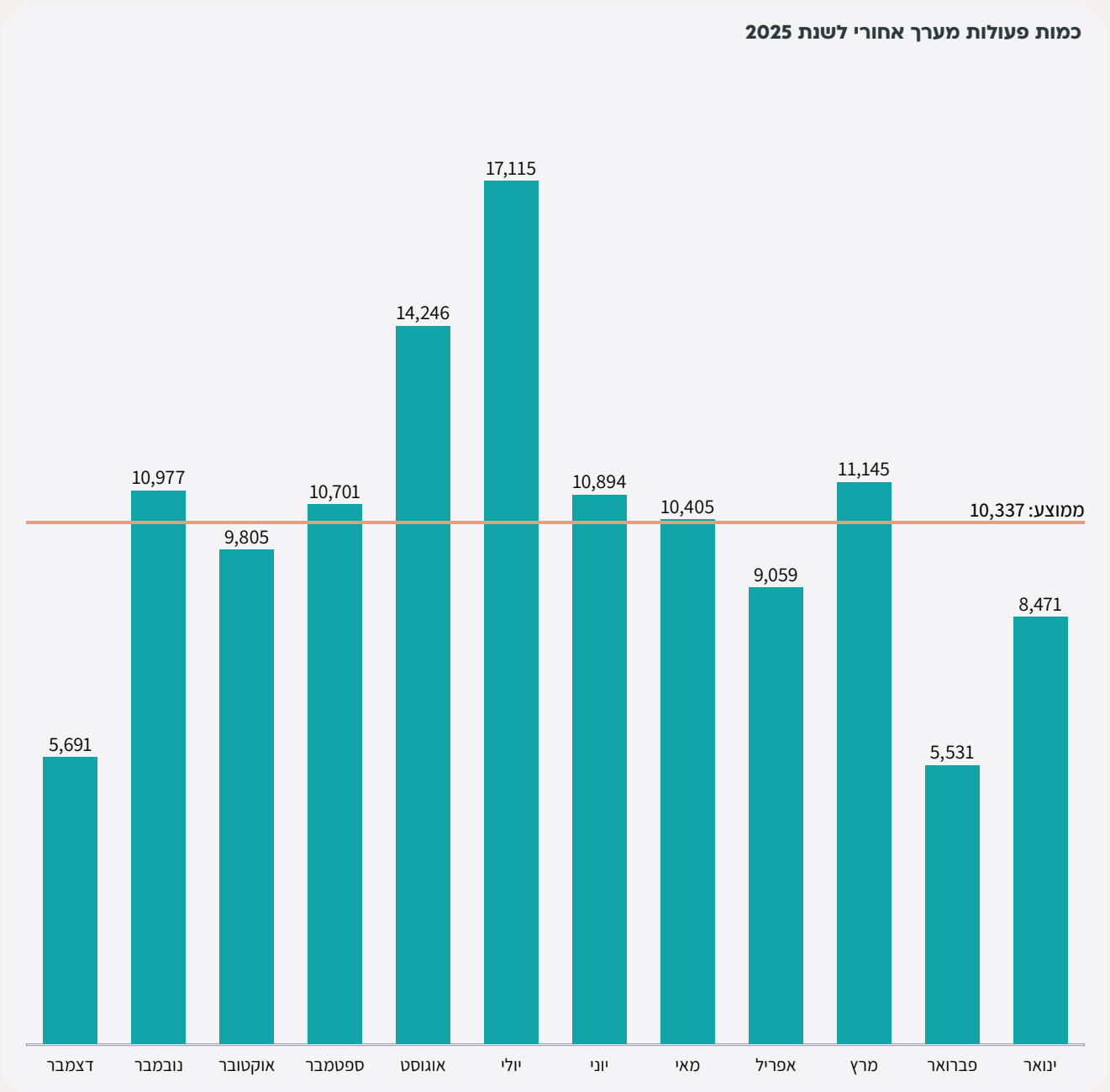
העברת עותק ממכתבו לידיעת היחידה לפניות הציבור
התלונה מתבררת ביחידה רק אם תוגש בקשה מתאימה מהפונה

מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

נכון לשנת 2025, מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון הופעל במיקור חוץ ע"י חברת בינת סמך. במוקד עבדו 10-13 עובדים בשירות טלפוני ועבודות מערך אחורי ומנהלת מוקד.
החל מיום 10 במרץ 2026 המוקד מופעל על ידי ספק אחר.
המוקד הטלפוני , הפועל תחת המספר *3002, פעיל בין השעות 9:00-16:00 בימים א׳-ה׳.
הפעילויות במוקד מתבצעות בערוצים השונים: טלפון, טופס מקוון, פקסים, קבלת פניות מאתר הרשות ועוד.
המוקד עוסק בקליטת הפניות במגוון הערוצים, מיונן, 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 2025:

כמות פעולות מערך אחורי לשנת 2025



טיפול מקצועי בפניות הציבור ברשות

פניות הציבור מטופלות על ידי מחלקות המוצר ברשות בהתאם לנושא הפנייה.

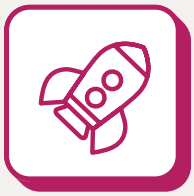
מחלקות המוצר של הרשות



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



מאשרות את הפוליסות והמוצרים של הגופים המפוקחים



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



מטפלות בפניות הציבור בתחומן

יחידות הרשות המטפלות בפניות הציבור



חטיבת ביטוח כללי

החטיבה אחראית על כל המוצרים בתחום הביטוח הכללי. ביטוח כללי כולל את כל ענפי הביטוח שאינם ביטוח חיים או ביטוח בריאות, ומתחלק לשני 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.'



חטיבת חיסכון ארוך טווח

החטיבה אחראית על כל תחום החיסכון ארוך הטווח. הכולל:

- **ביטוח חיים** - ביטוחי מנהלים, ביטוחי ריסק, ביטוח משכנתא, ביטוחי אבדן כושר עבודה, חסכון פנסיוני לעצמאים ושכירים.
- **קרנות פנסיה** - כל סוגי קרנות הפנסיה בישראל.
- **קופות גמל** - כל סוגי קופות הגמל בישראל.
- **מסלקה פנסיונית** - מטרתה העיקרית להנגיש לחוסכים מידע עדכני ומלא על החיסכון הפנסיוני שברשותם, כדי לסייע להם לקבל החלטות מושכלות ולמצות את זכויותיהם.



מחלקות סוכני ביטוח, סוכנים ויועצים פנסיוניים

המחלקות מפקחות על פעילות התיווך בענפי הביטוח והחיסכון הפנסיוני השונים.



חטיבת ביטוח בריאות וסיעוד

החטיבה אחראית על כל המוצרים בתחום ביטוחי הבריאות. ביטוחי הבריאות כוללים שני ענפים:

- **ענף מחלות ואשפוז** - שבו מתרכזת מרבית פעילות חברות ביטוח בתחום הבריאות. הוא כולל את תתי-הענפים 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 פיצוי במקרים של מוות, נכות תמידית, או נזקים פיזיים נוספים שנגרמו עקב תאונה, כגון מקרים של כוויות, שברים, אשפוז ועוד.



חטיבת שירותים פיננסיים מוסדרים

החטיבה אחראית על תחום נותני שירותים פיננסיים. הכולל, בין היתר:

- **נותני אשראי חוץ-בנקאי.**
- **מערכות לתיווך באשראי (P2P).**
- **שירותים פיננסיים חדשניים ודיגיטליים** - שירותים מבוססי מטבעות קריפטוגרפיים, מטבעות יציבים ועוד.

כלי 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.



שקיפות

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



איתור כשלים

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



זיהוי צורך בביקורת

לעיתים על מנת לקבל תמונה רחבה יותר לגבי הליקויים שנמצאו בתלונה מסויימת, עורכת הרשות ביקורת/ות בגוף המוסדי או במספר גופים.



פעולות רגולטריות אקטיביות

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.



בחינת יישום הרגולציה

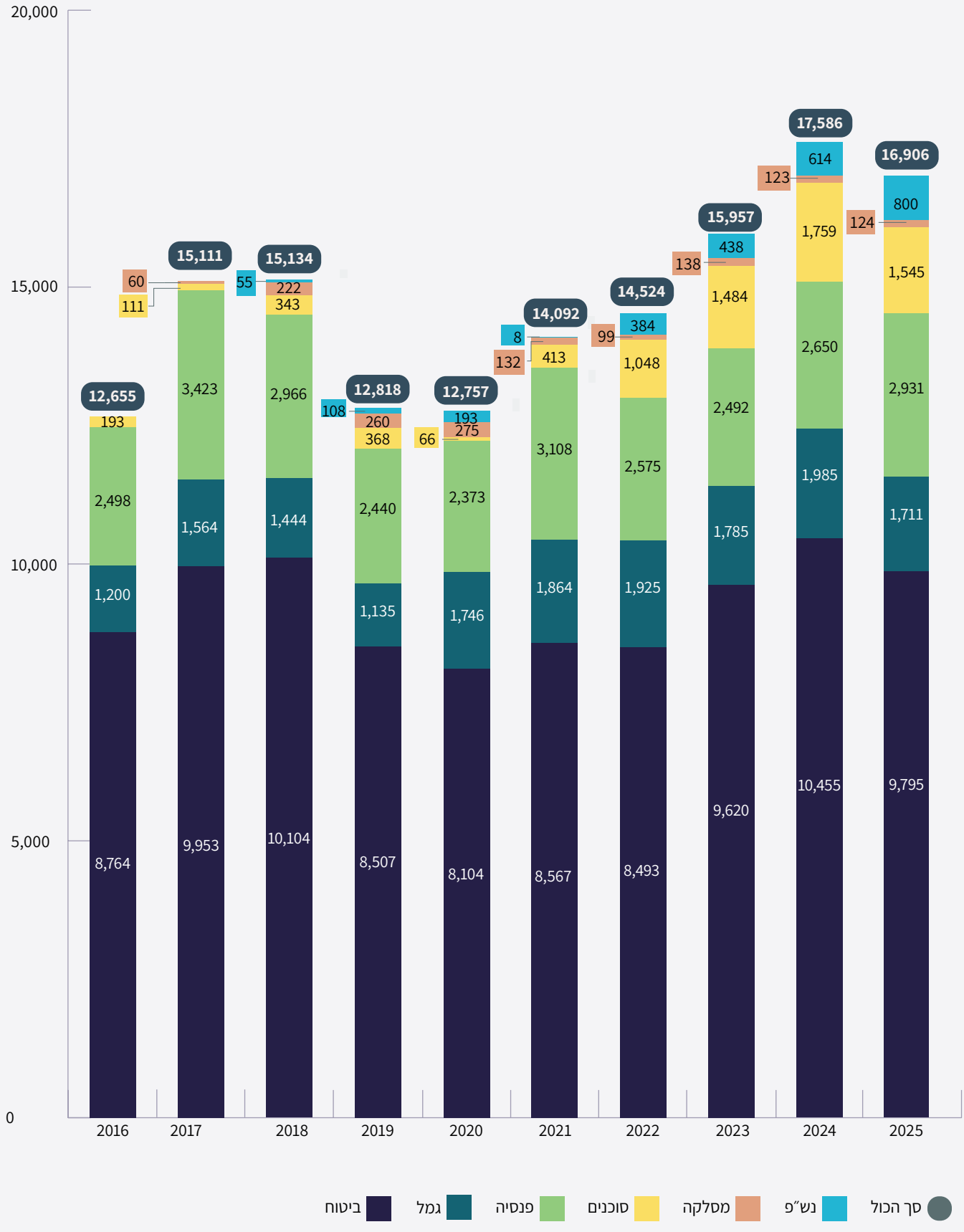
בנוסף, פניות הציבור מסייעות לרשות לבחון כיצד מוטמעות בשוק הוראות הרגולציה שפורסמו על ידה.

רשות שוק ההון
ביטוח וחיסכון

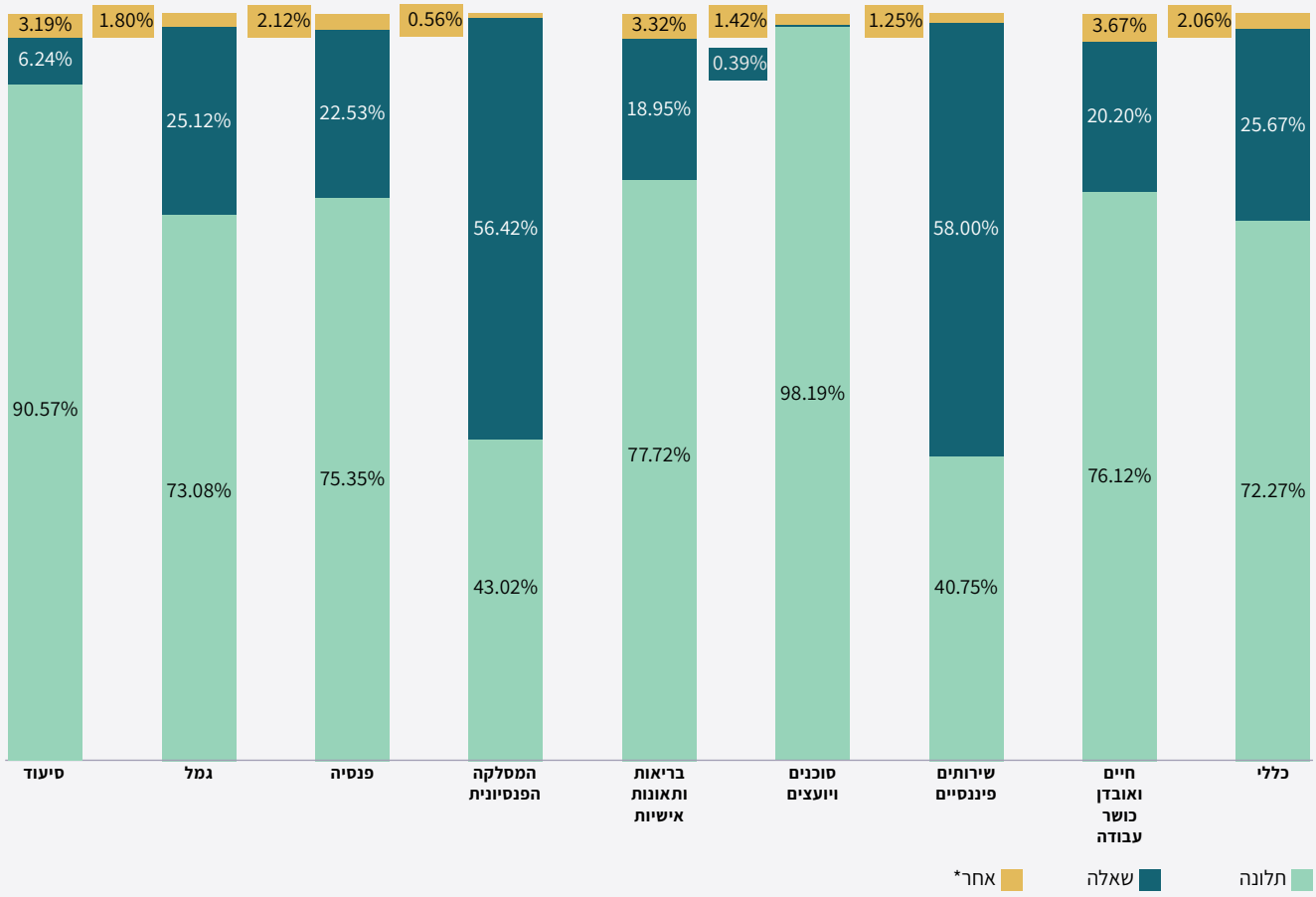
נתונים כלליים



מספר הפניות שהוגשו לרשות, לפי תחומים, 2016-2025

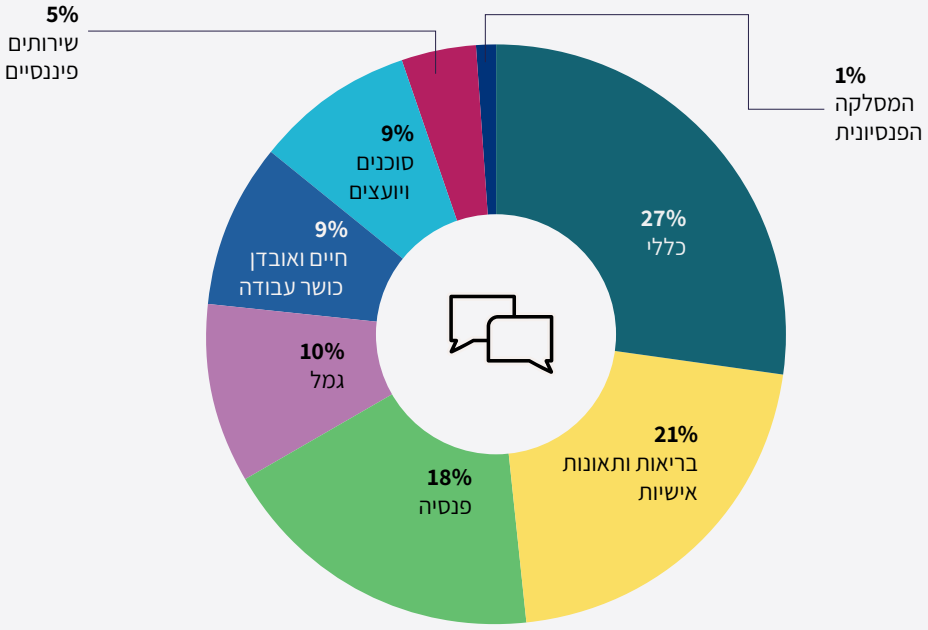


התפלגות הפניות באחוזים לפי מוצר וסוג הפנייה לשנת 2025



* פניות השגה, פניות מנציבות תלונות הציבור, פניות העתק ועוד.

שיעור הפניות לפי תחום בשנת 2025



כמות הפניות שהתקבלו ברשות לפי סוג הפנייה בשנים 2023-2025

ביטוח

	2023	2024	2025
תלונות	7,169	8,023	7,450
פניות שאלה	1,636	1,947	2,072
פניות אחרות	815	485	273
סה"כ	9,620	10,455	9,795

גמל

	2023	2024	2025
תלונות	1,460	1,504	1,257
פניות שאלה	374	430	424
פניות אחרות	91	51	30
סה"כ	1,925	1,985	1,711

פנסיה

	2023	2024	2025
תלונות	1,959	1,965	2,234
פניות שאלה	483	560	636
פניות אחרות	133	125	61
סה"כ	2,575	2,650	2,931

סוכנים ויועצים

	2023	2024	2025
תלונות	1,582	1,625	1,520
פניות שאלה	132	96	3
פניות אחרות	4	38	22
סה"כ	1,718	1,759	1,545

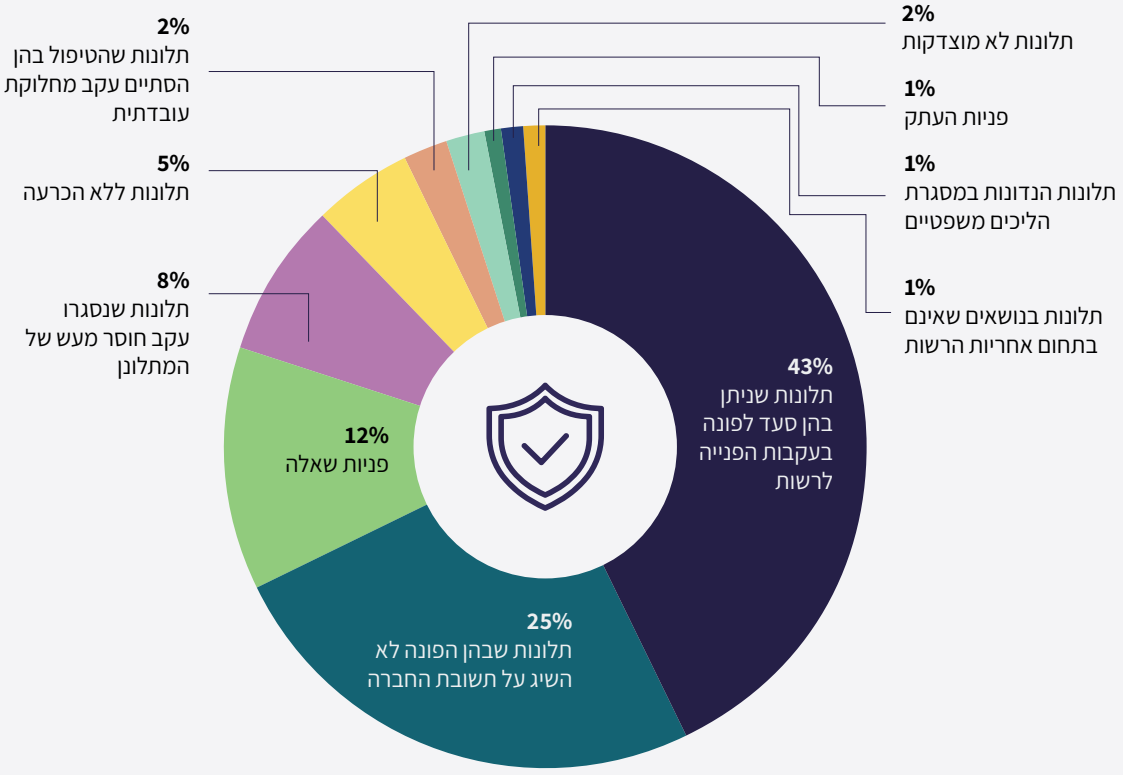
מסלקה פנסיונית

	2023	2024	2025
תלונות	65	71	77
פניות שאלה	33	50	46
פניות אחרות	1	2	1
סה"כ	99	123	124

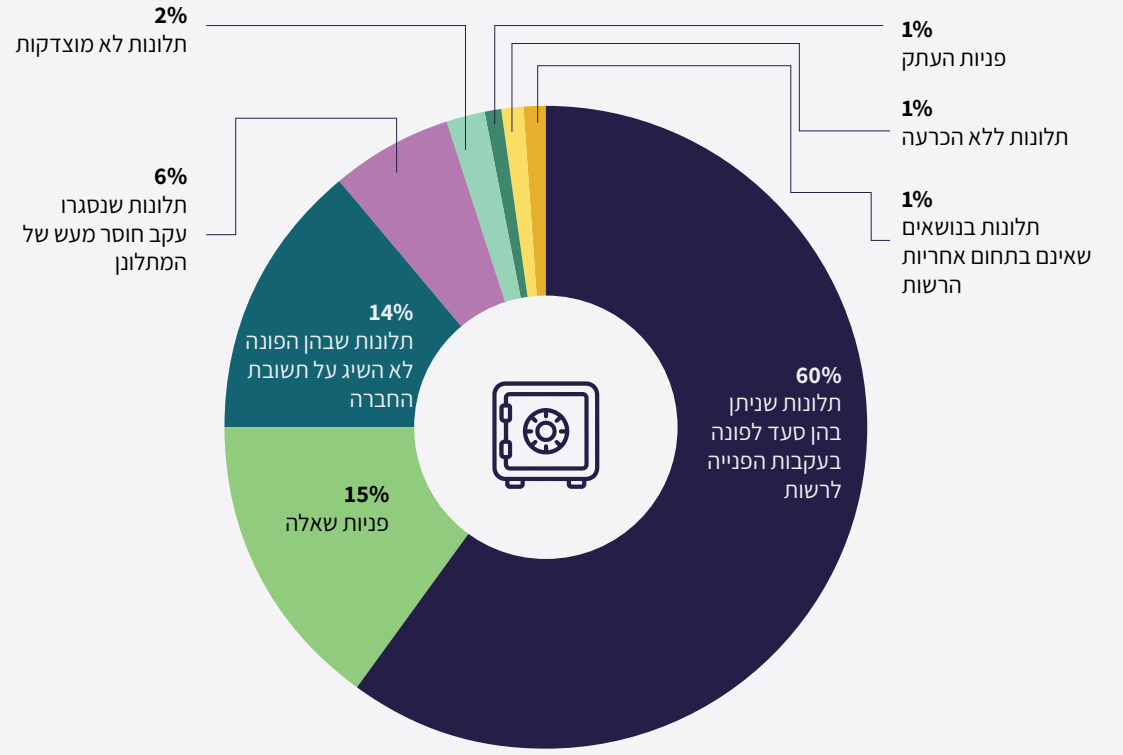
שירותים פיננסיים

	2023	2024	2025
תלונות	156	263	326
פניות שאלה	223	334	464
פניות אחרות	5	17	10
סה"כ	384	614	800

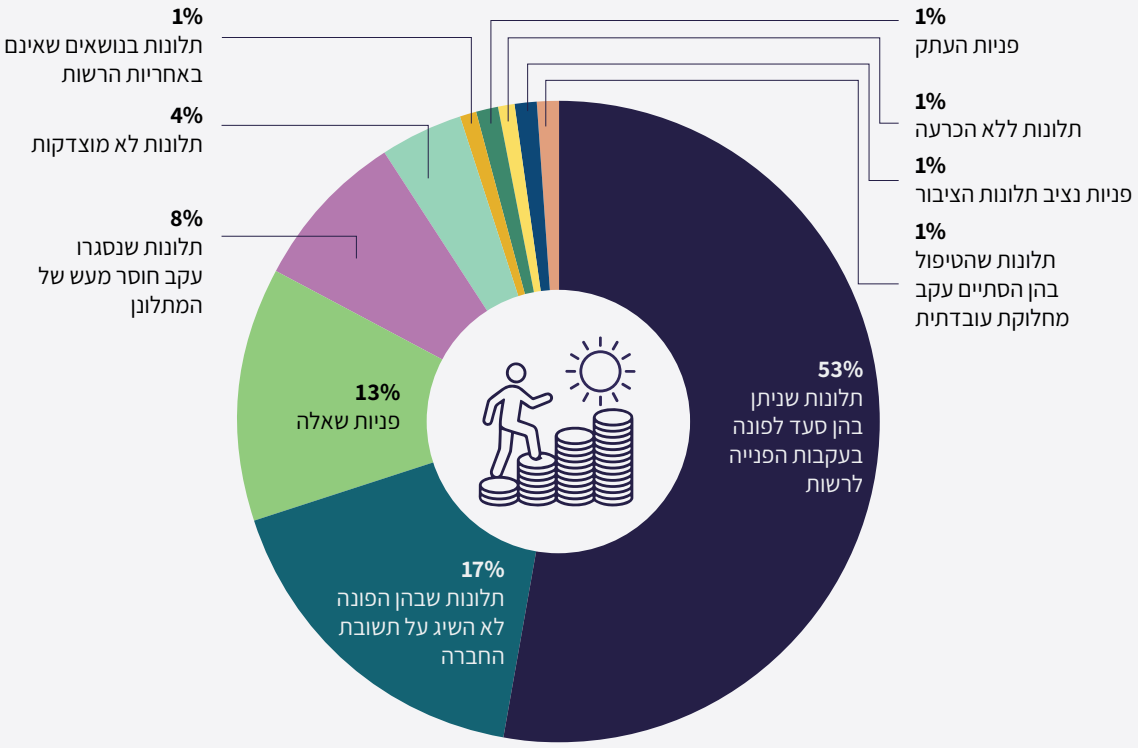
תלונות ציבור שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוג ההכרעה, 2025 (באחוזים)



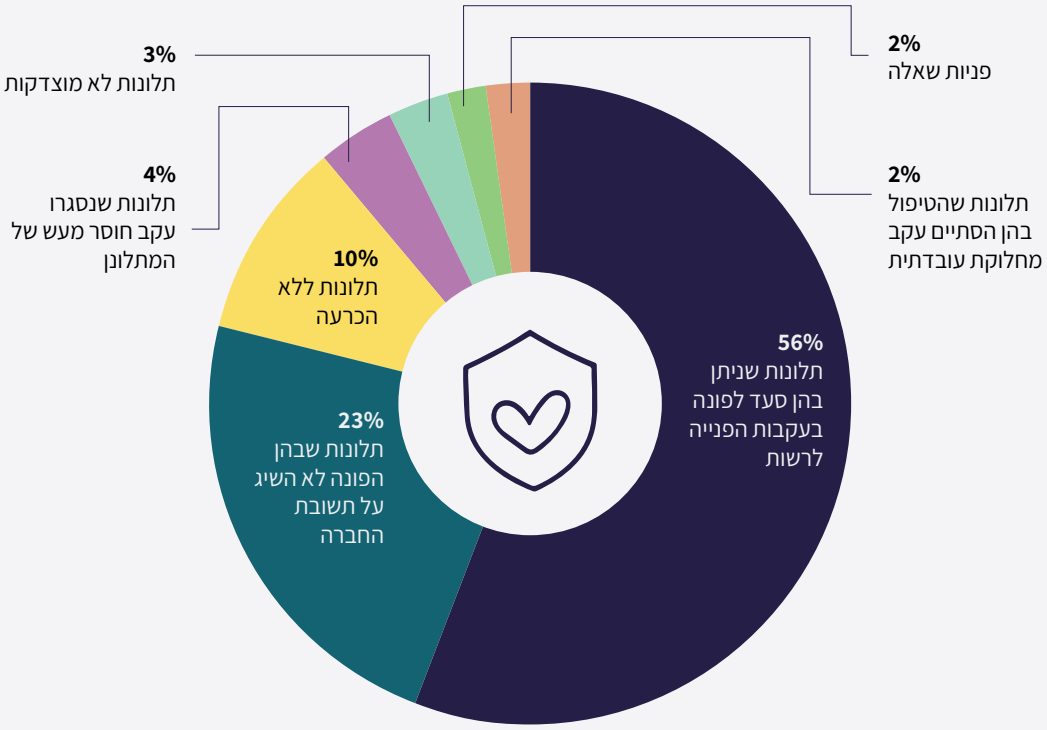
תלונות ציבור שנסגרו בתחום הגמל, לפי סוג ההכרעה, 2025 (באחוזים)



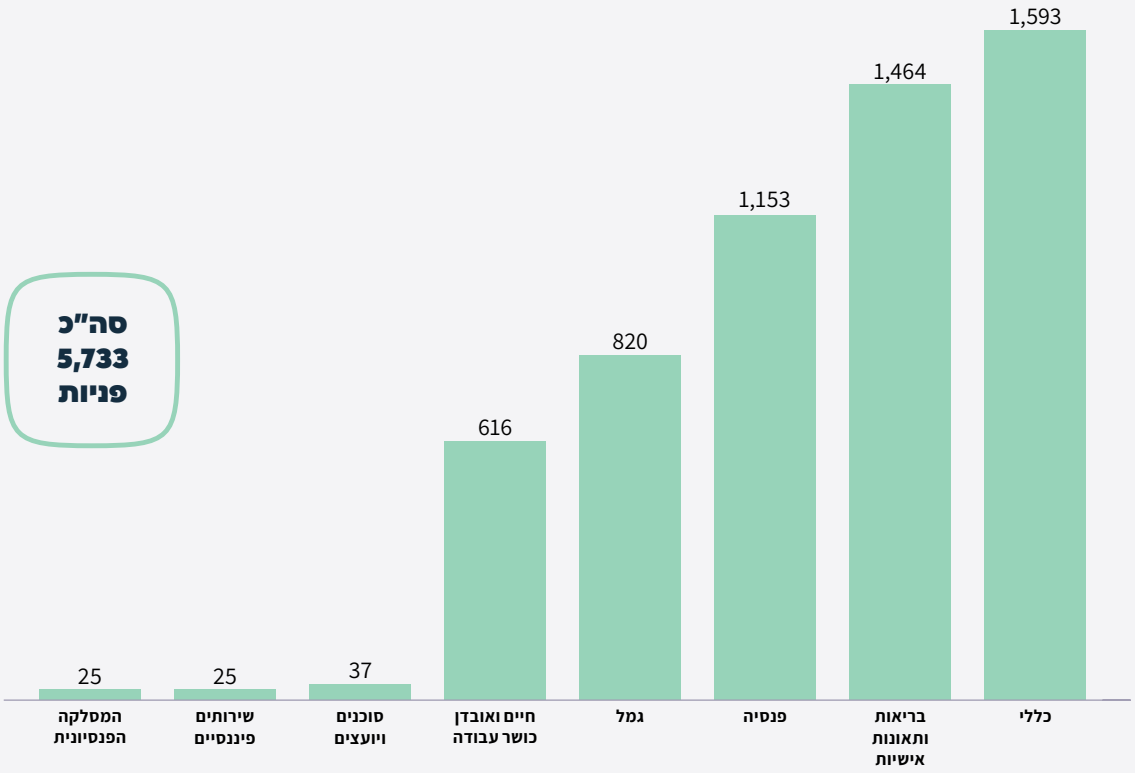
תלונות ציבור שנסגרו בתחום הפנסיה, לפי סוג ההכרעה, 2025 (באחוזים)



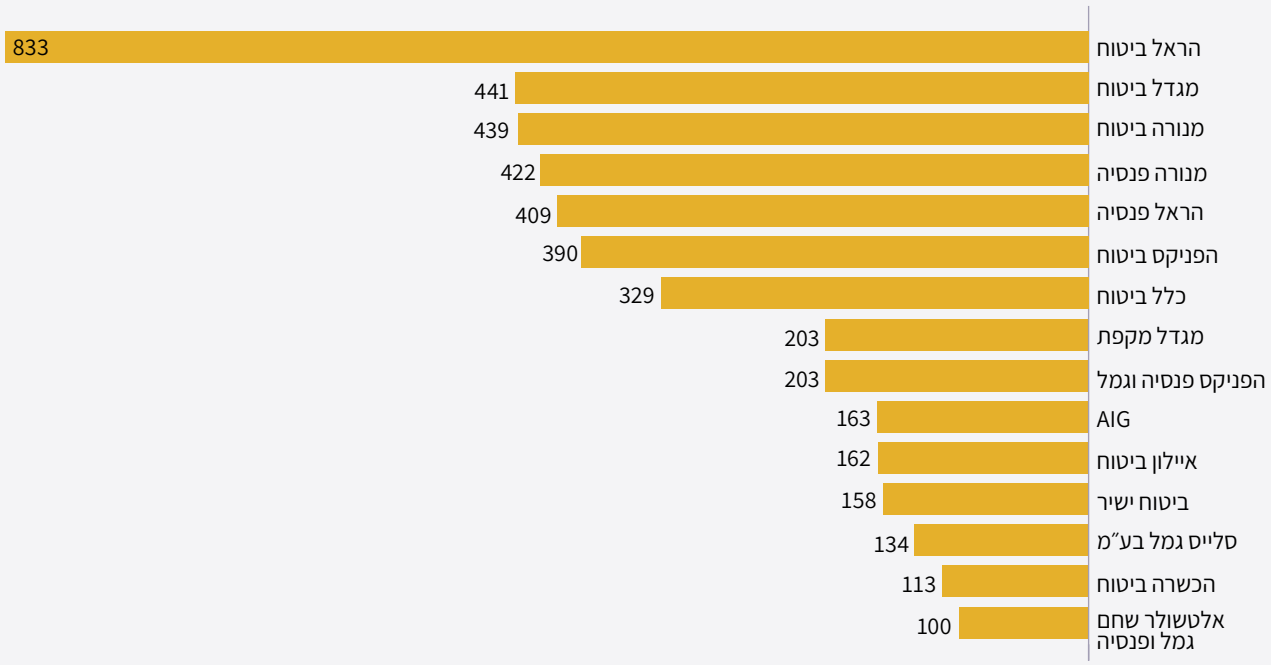
תלונות ציבור שנסגרו בתחום ביטוח חיים משולב חיסכון, לפי סוג ההכרעה, 2025 (באחוזים)



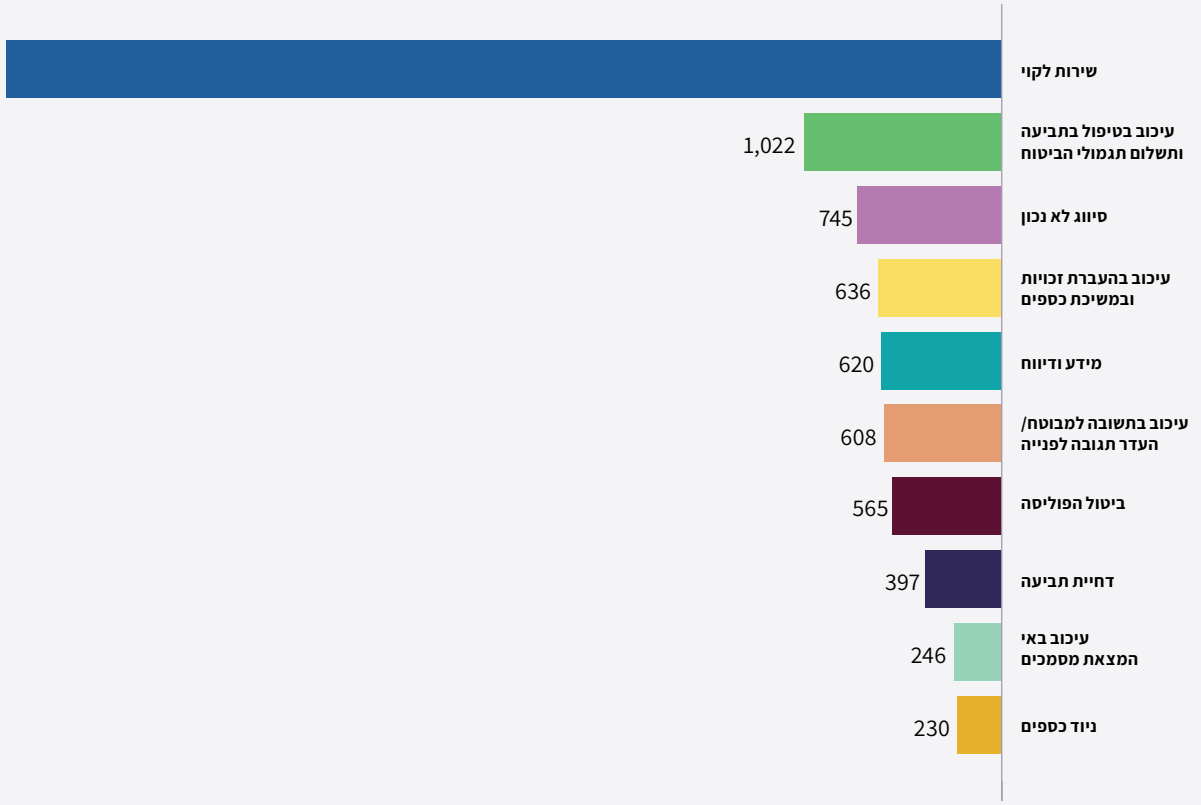
פניות בהן ניתן סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות לפי תחום בשנת 2025



פניות בהן ניתן סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות לפי מפוקח בשנת 2025



מהויות מרכזיות שניתן בהן סעד לפונה בשנת 2025



רשות שוק ההון
ביטוח וחיסכון

תחום הביטוח



ביטוח כללי

ביטוח רכוש

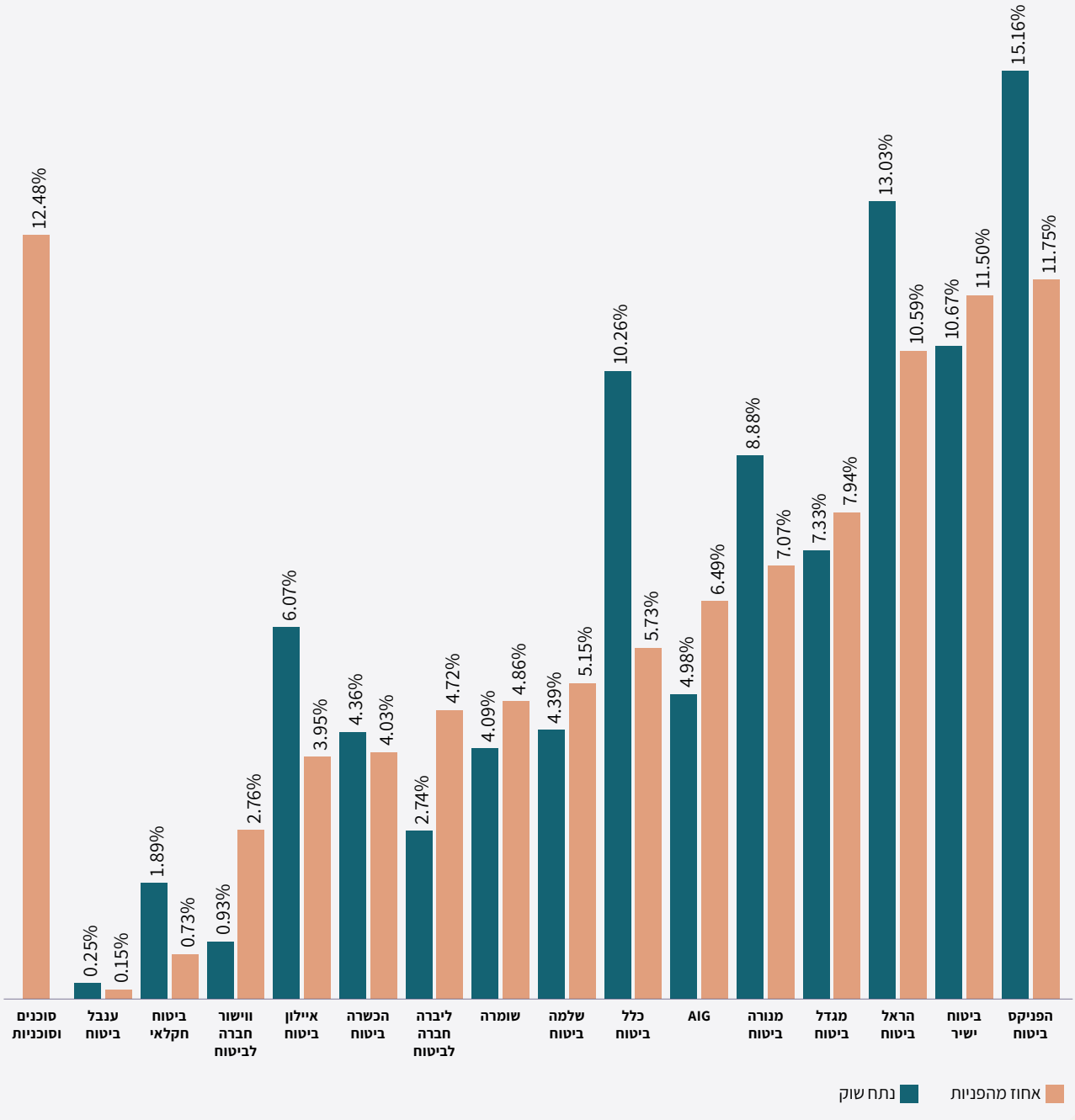
פעילות המחלקה

- 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.

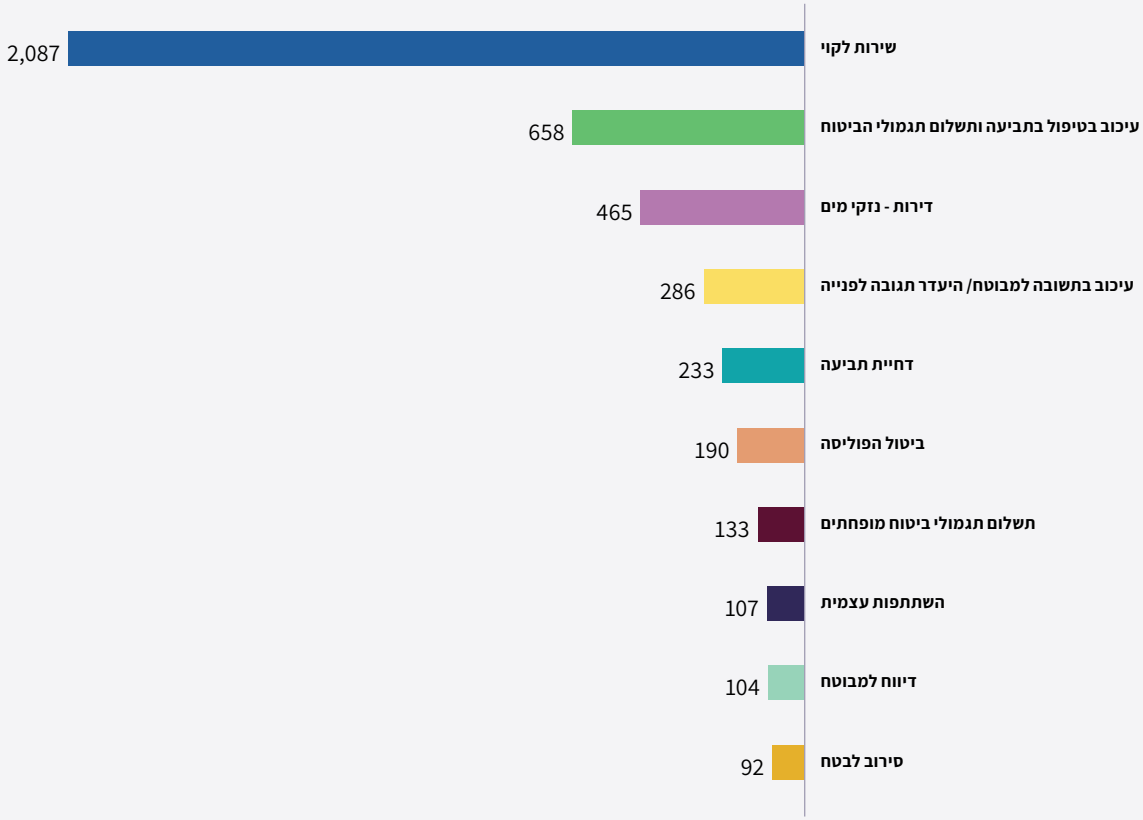
מה כולל ביטוחי רכוש

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

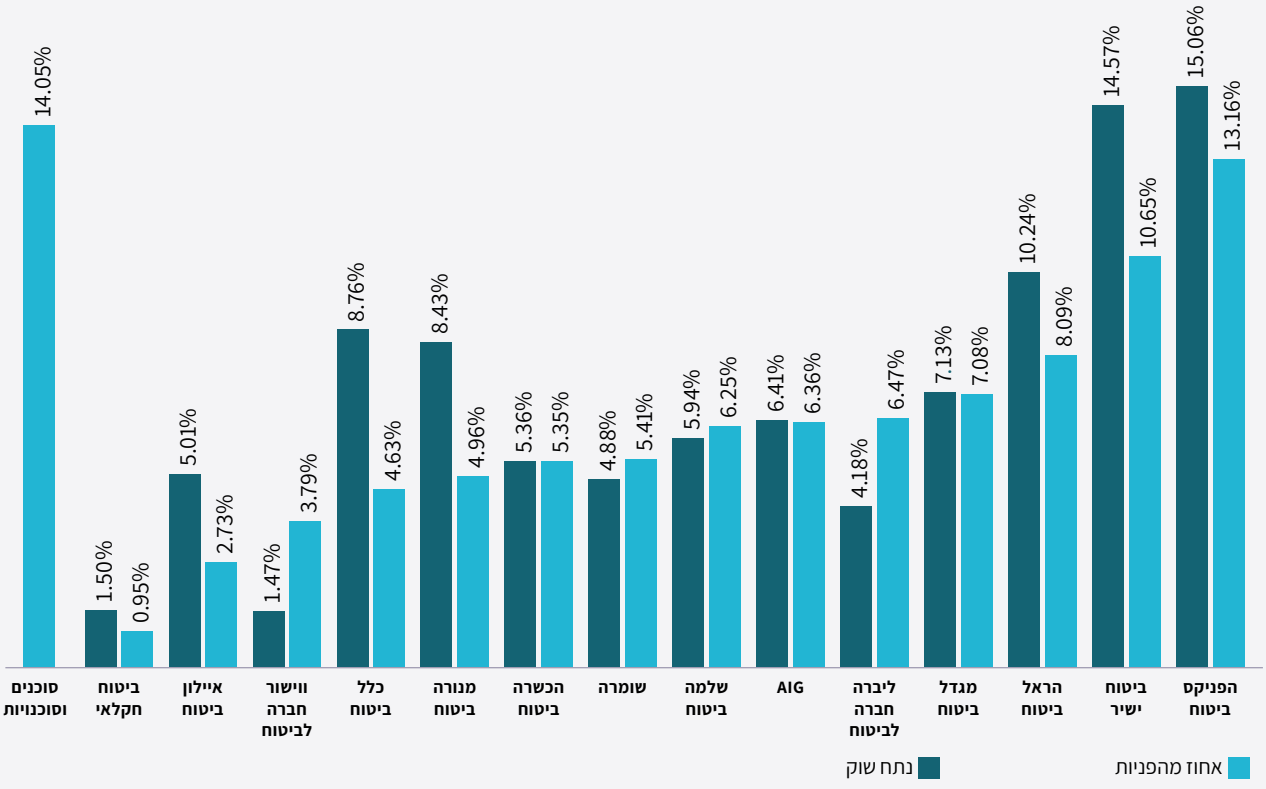
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח רכוש לשנת 2025



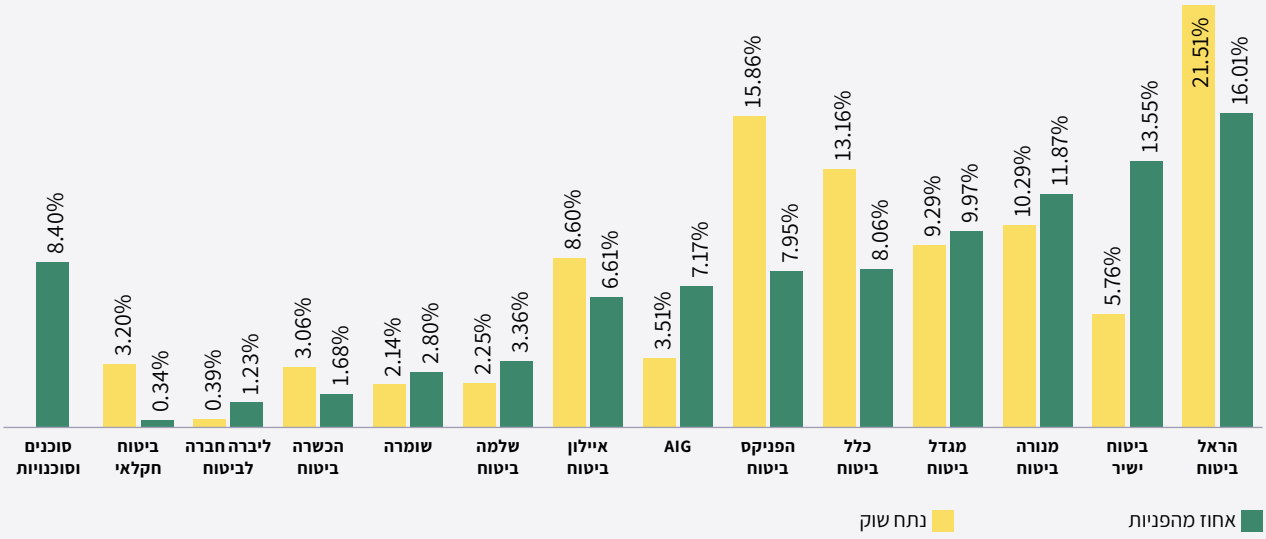
המהויות המרכזיות-ביטוח רכוש לשנת 2025



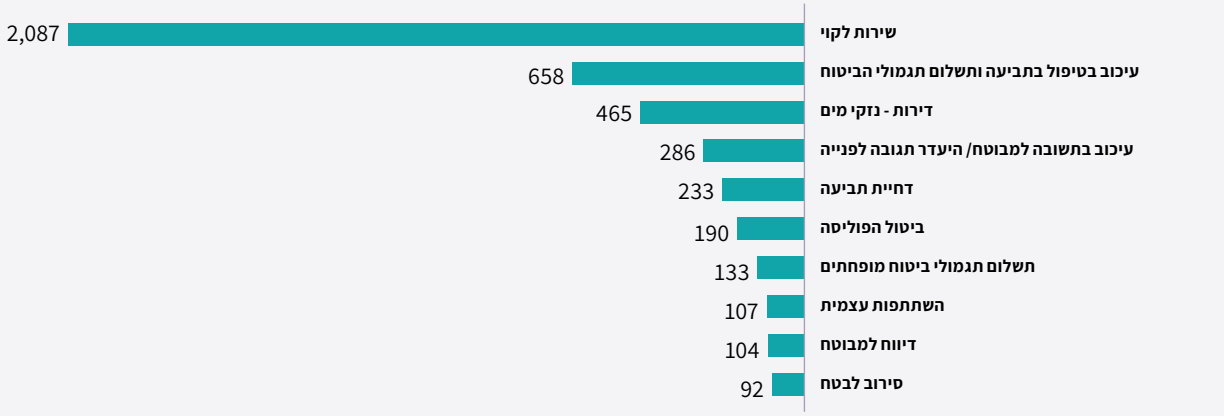
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח רכוש מבנה לשנת 2025



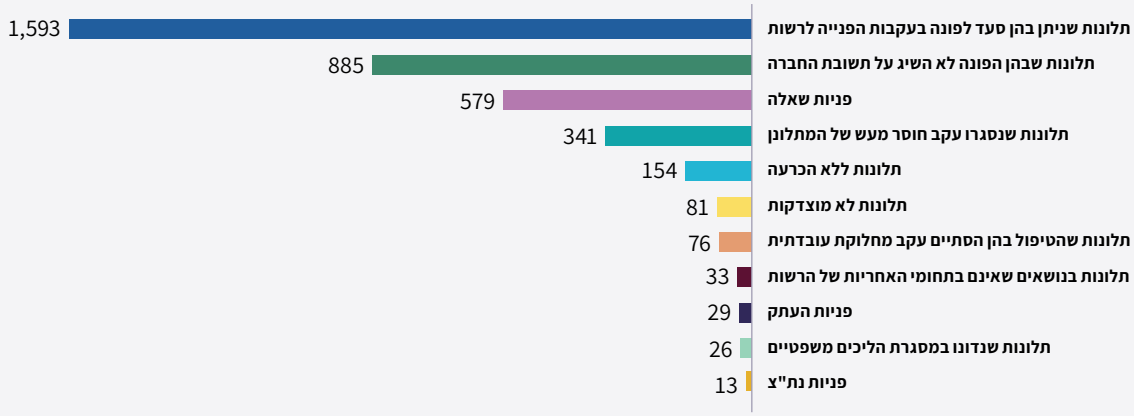
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח רכב רכוש לשנת 2025



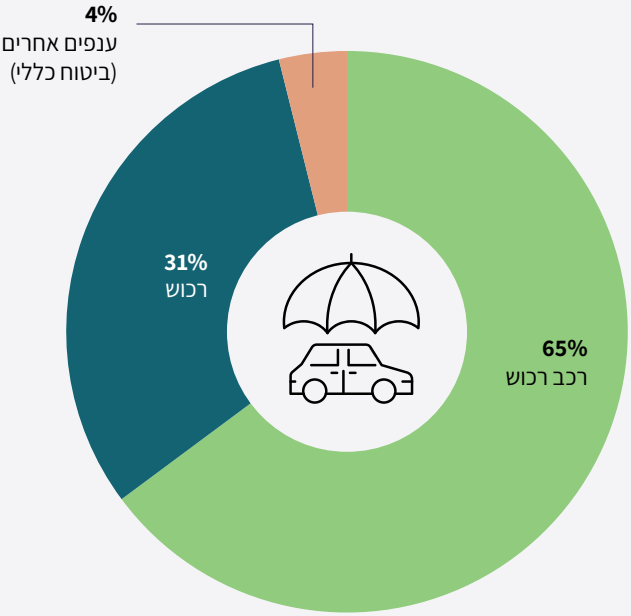
המהויות המרכזיות-ביטוח רכוש לשנת 2025



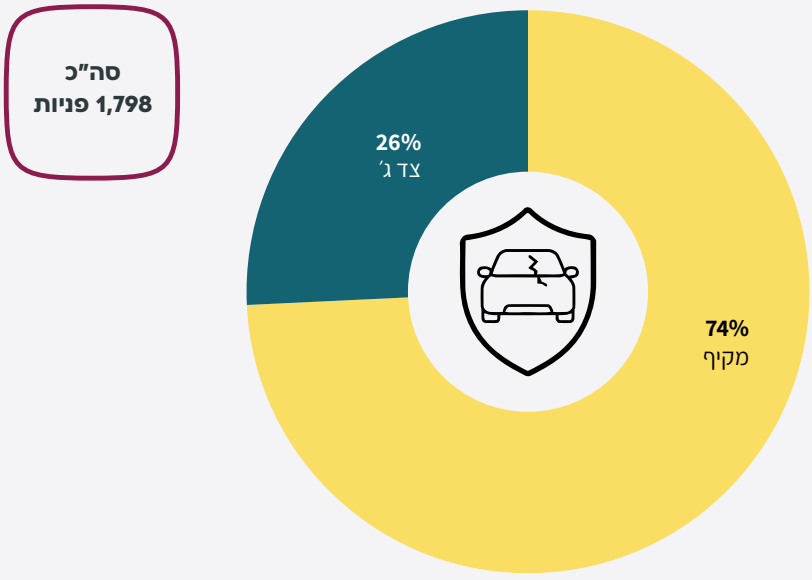
סטטוס סגירת פניות-רכוש שנת 2025



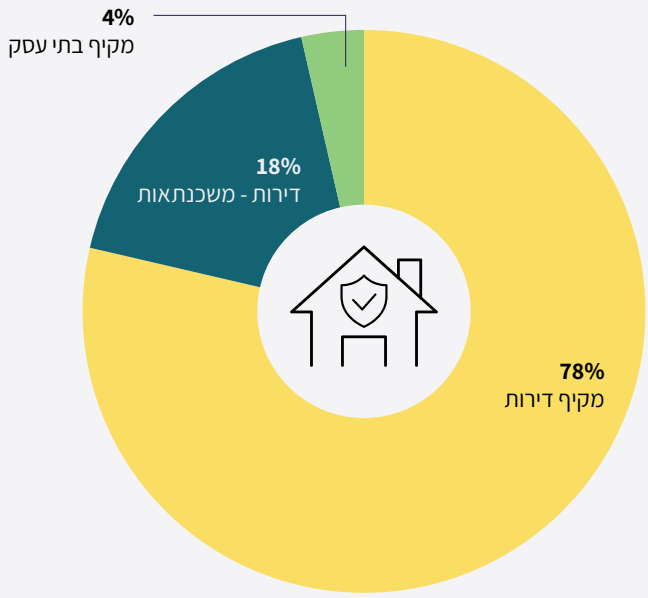
שיעור התלונות לפי נושאים ביטוחי רכוש לשנת 2025



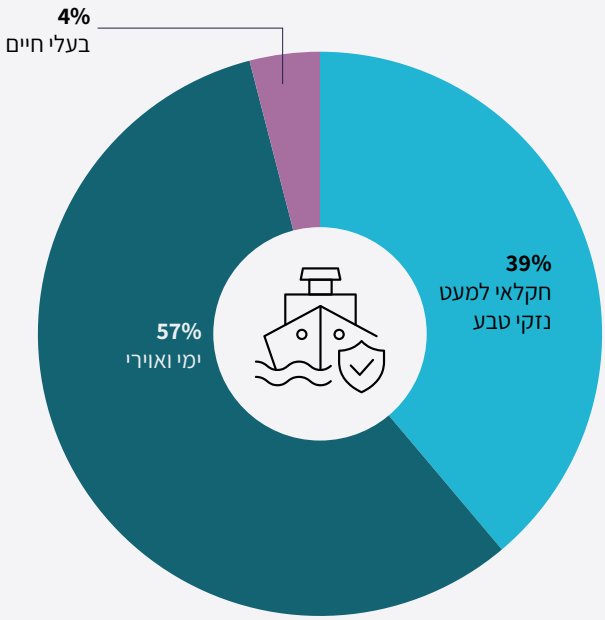
שיעור הפניות לפי תתי נושאים רכב רכוש שנת 2025



שיעור הפניות לפי תתי נושאים - רכוש מבנה לשנת 2025



שיעור פניות לפי נושאים נוספים שנת 2025



דוגמאות לתיקים בהם ניתן לפונה סעד

■ **הגבלת סכום ביטוח שלא כדין:**

המבוטחת פנתה בעקבות כך שהחברה הגבילה את סכום הביטוח בגין פריטי תכולה המצויים במחסן לסך של 1,000 ש"ח לפריט, ולאור זאת אישרה פיצוי בסך של 3,000 ש"ח בלבד. סכום נמוך משווי הפריטים שניזוקו.

בעקבות התערבות הרשות הובהר לחברה כי הגבלת סכום הביטוח לתכולה במחסן אינה עומדת בתקנות הפיקוח. **לפיכך שילמה החברה למבוטחת סך של 27,312 ש"ח.**

■ **סחבת בטיפול בצד ג' בתביעת נזקי מים:**

צד ג' פנה בנוגע לסחבת מצד החברה בנזקי מים שנגרמו לדירתו. בעקבות התערבות הרשות מול החברה נסגרה התביעה במסגרת הסכם פשרה **והחברה שילמה לצד ג' סך של 39,080 ש"ח.**

ביטוח חבויות

תחת ביטוח חבויות ישנם 4 תחומים מרכזיים:

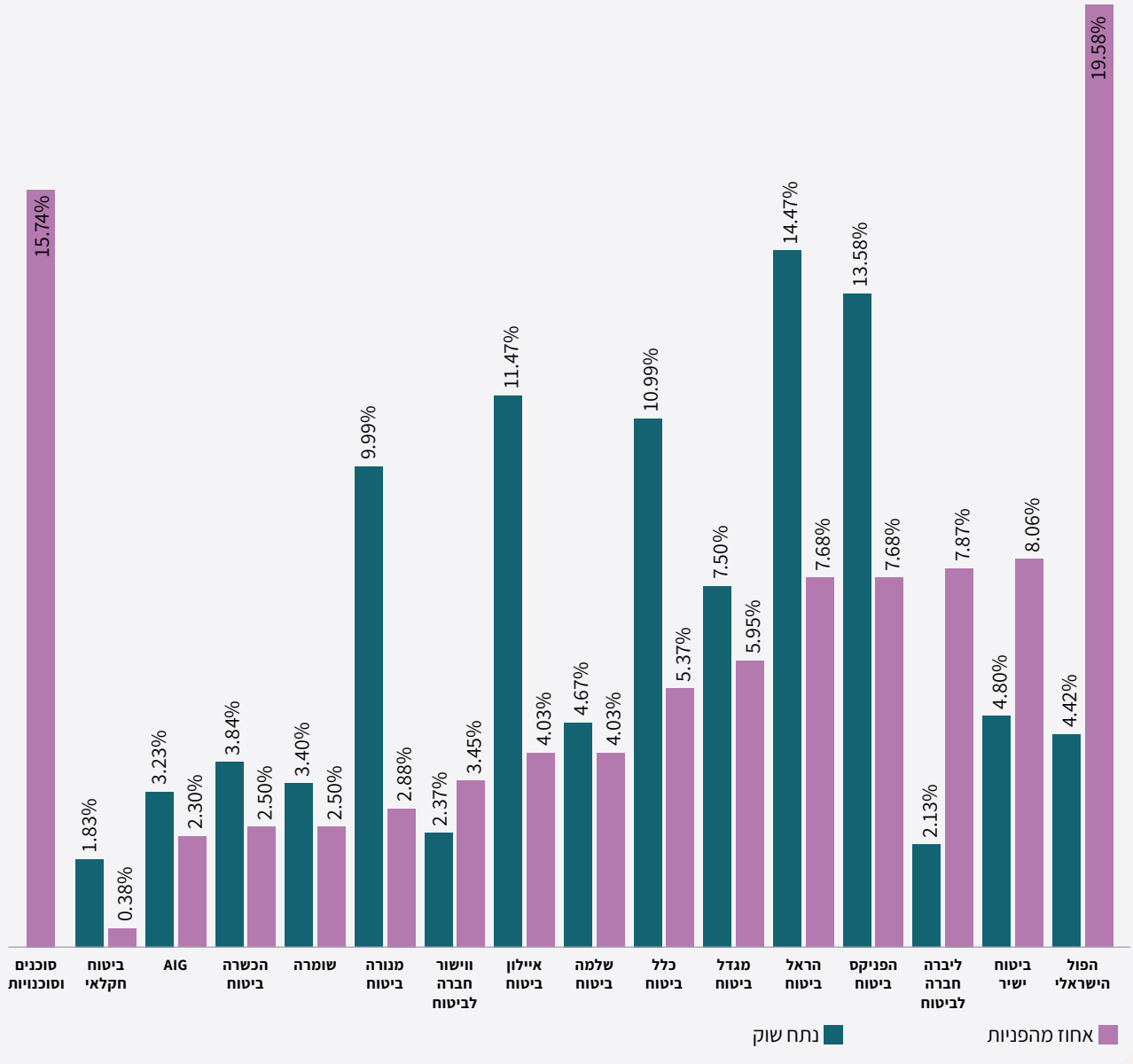
רכב חובה - ביטוח לנזקי גוף (פציעה או מוות) שעלולים להיגרם לנהג, לנוסעי הרכב או לאנשים שמחוץ לרכב בתאונת דרכים.

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

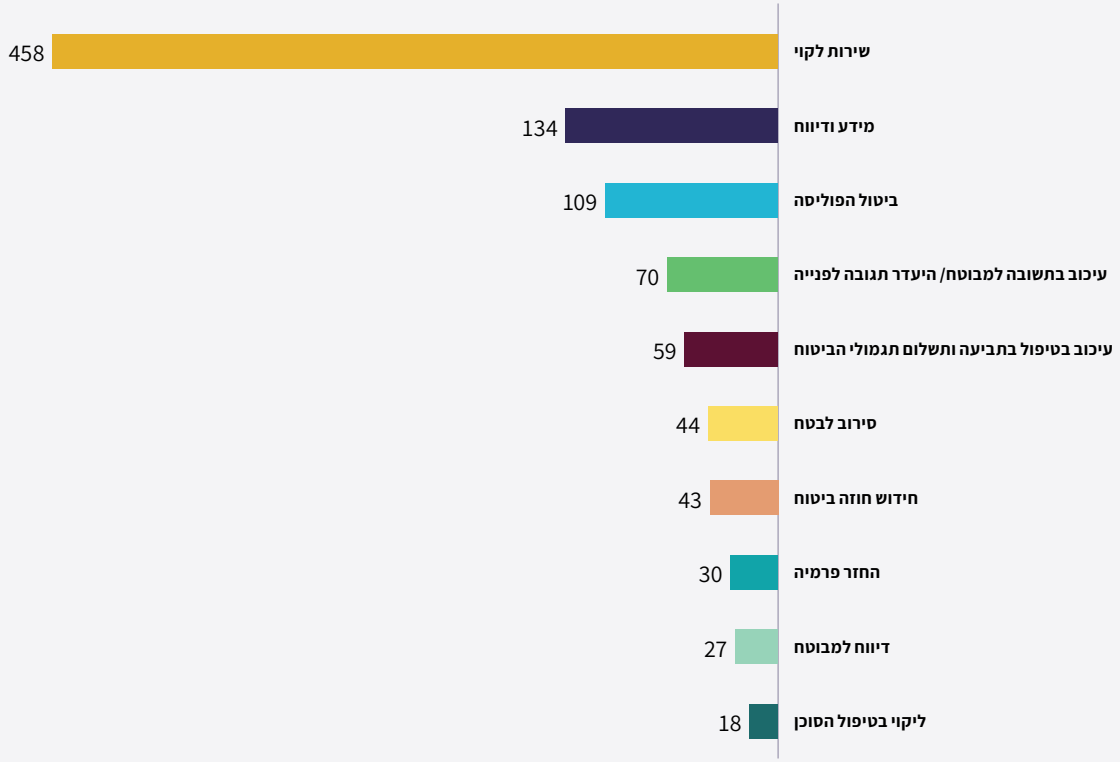
אחריות מעבידים - ביטוח לעסק המעניק כיסוי במקרים של תביעות לפיצויים המוגשות ע"י עובדים בגין פגיעה גופנית/מחלה שנגרמה כתוצאה מהעבודה וכו.'

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

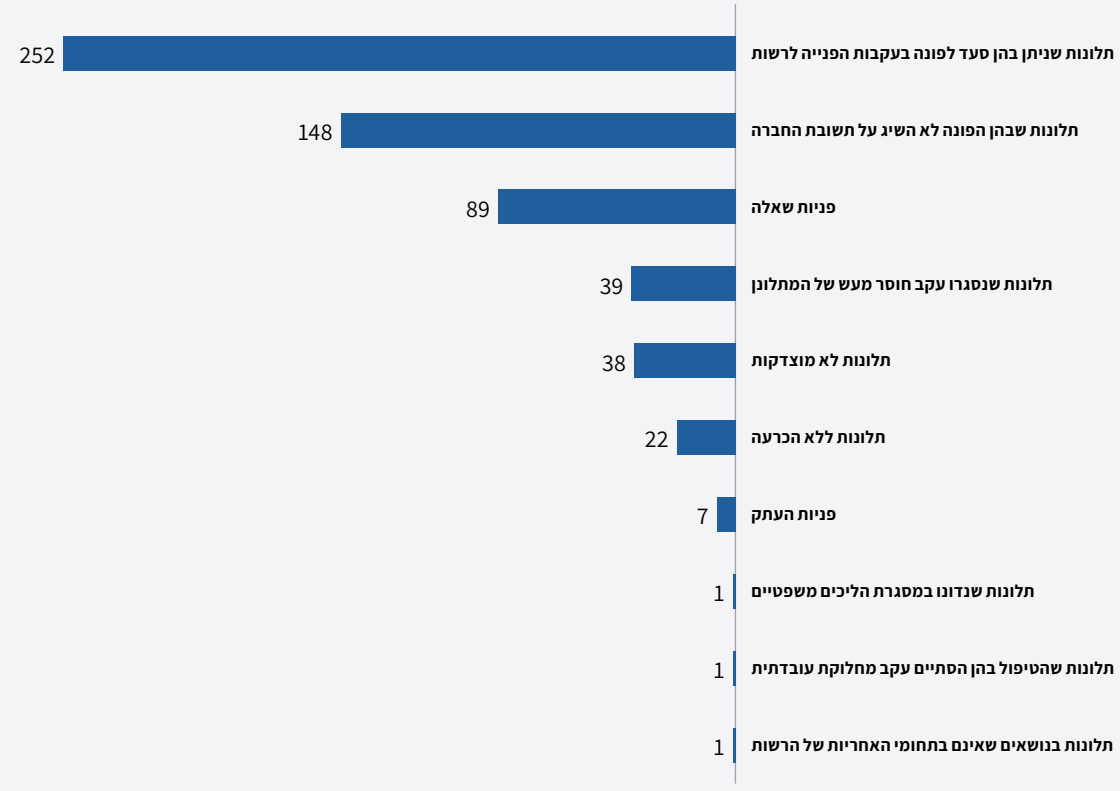
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח חבויות לשנת 2025



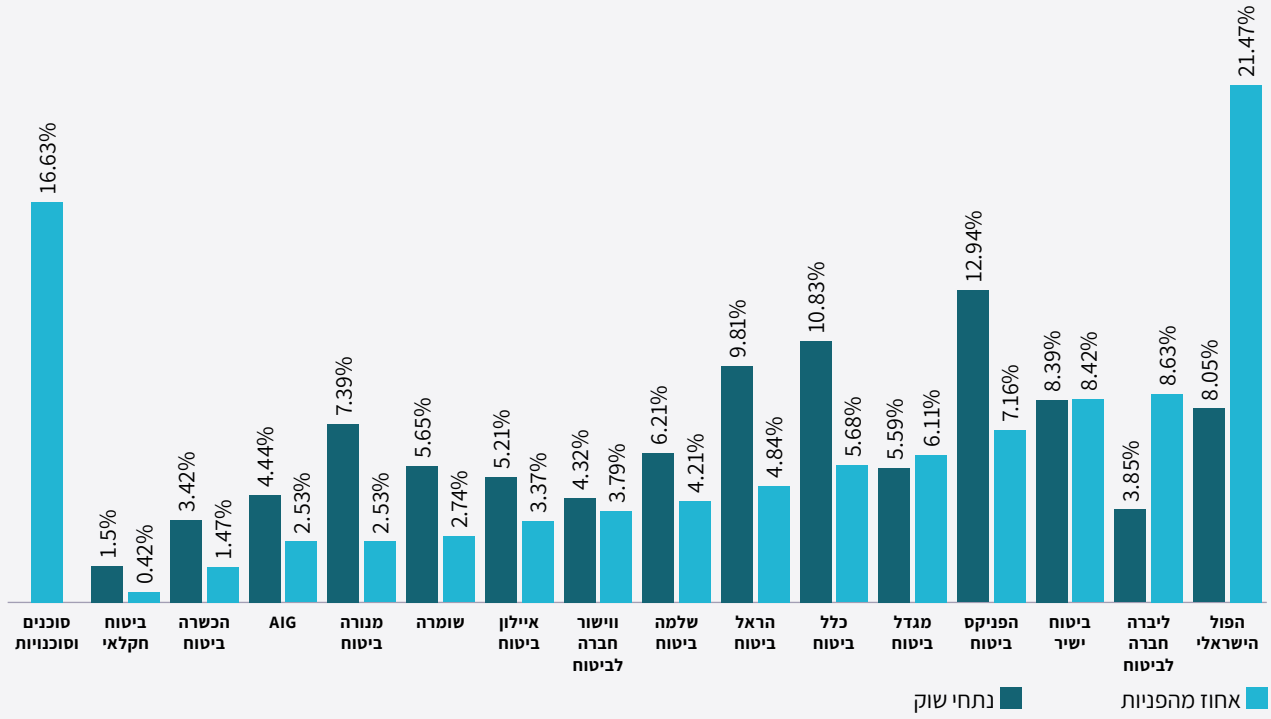
מהויות מרכזיות-חבויות לשנת 2025



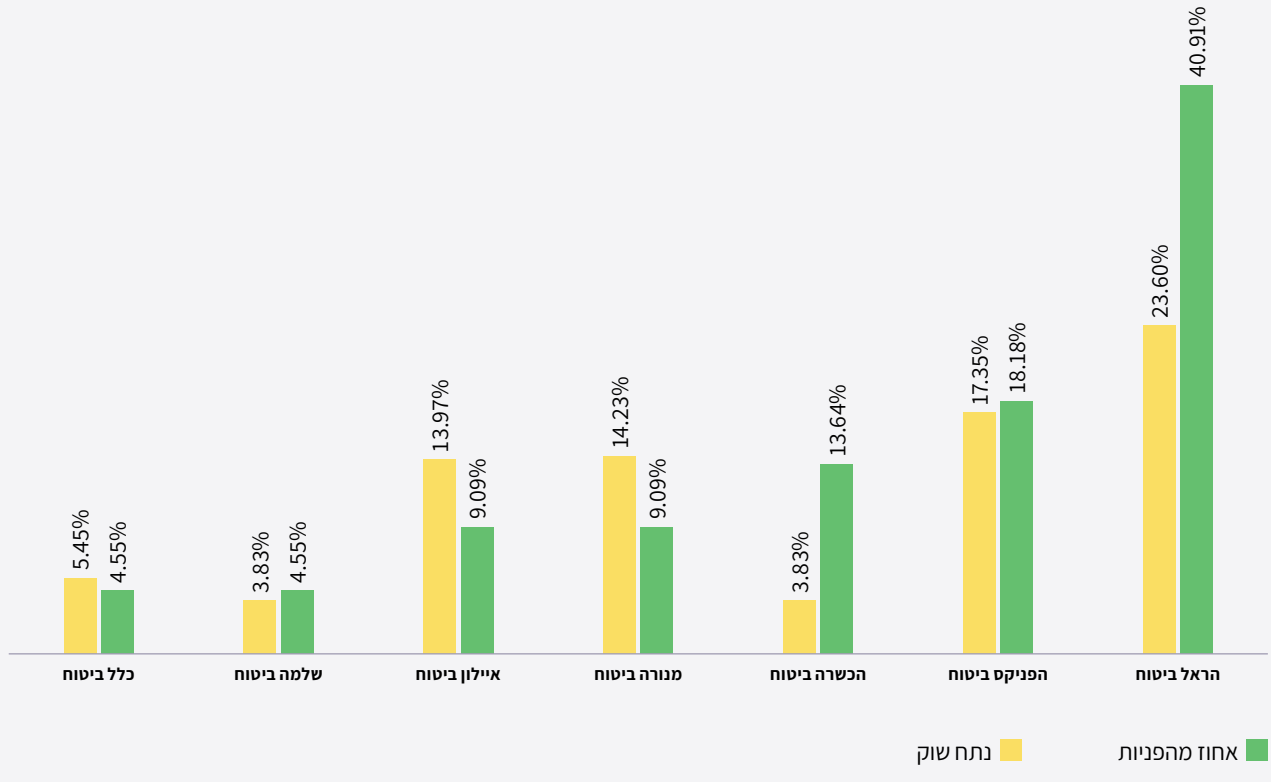
סטטוס סגירת פניות-חבויות לשנת 2025



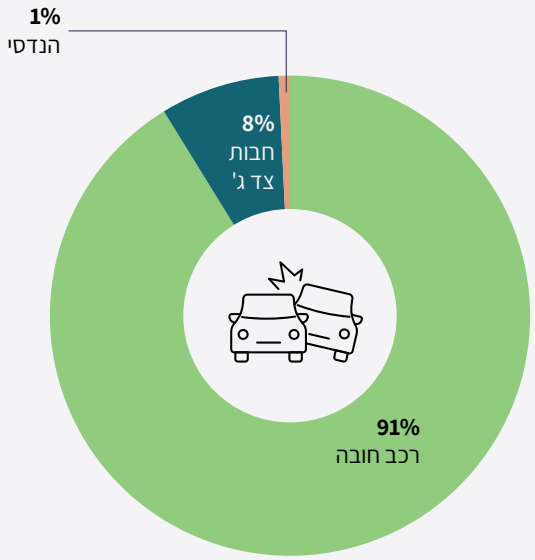
שיעור הפניות ביחס לנתח שוק של חברות הביטוח בתחום רכב חובה לשנת 2025



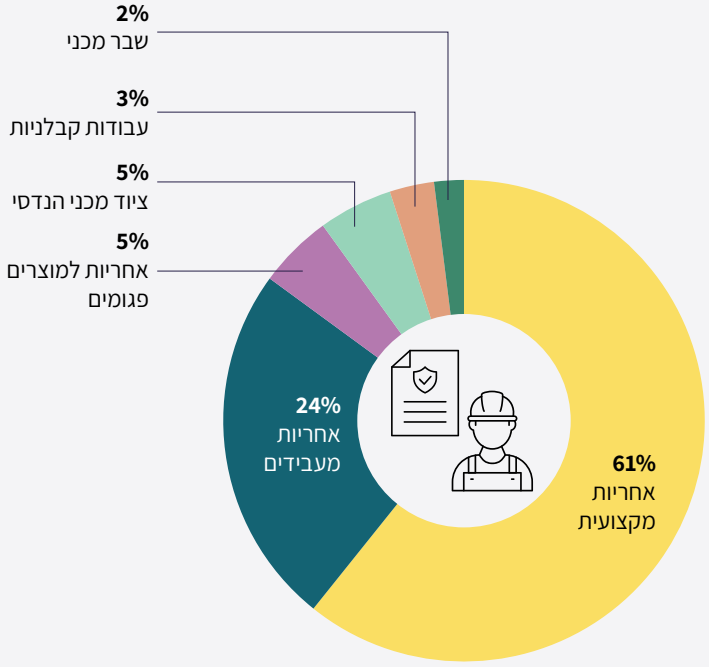
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום אחריות מקצועית לשנת 2025



שיעור פניות לפי נושאים - חבויות לשנת 2025



שיעור התלונות לפי תתי נושאים - חבות צד ג' לשנת 2025



בריאות וסיעוד

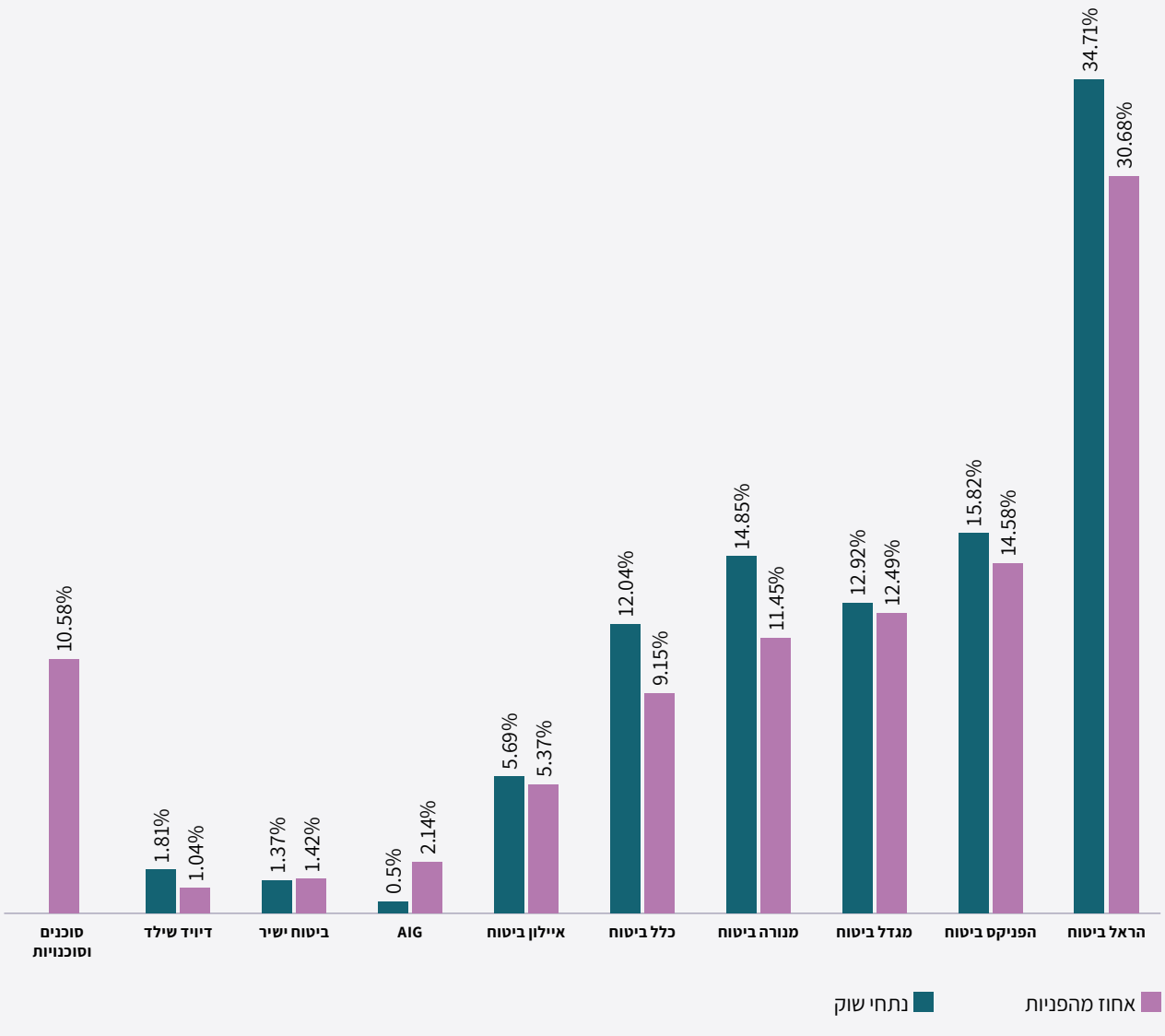
ביטוח בריאות

ביטוח בריאות כולל שני ענפים:

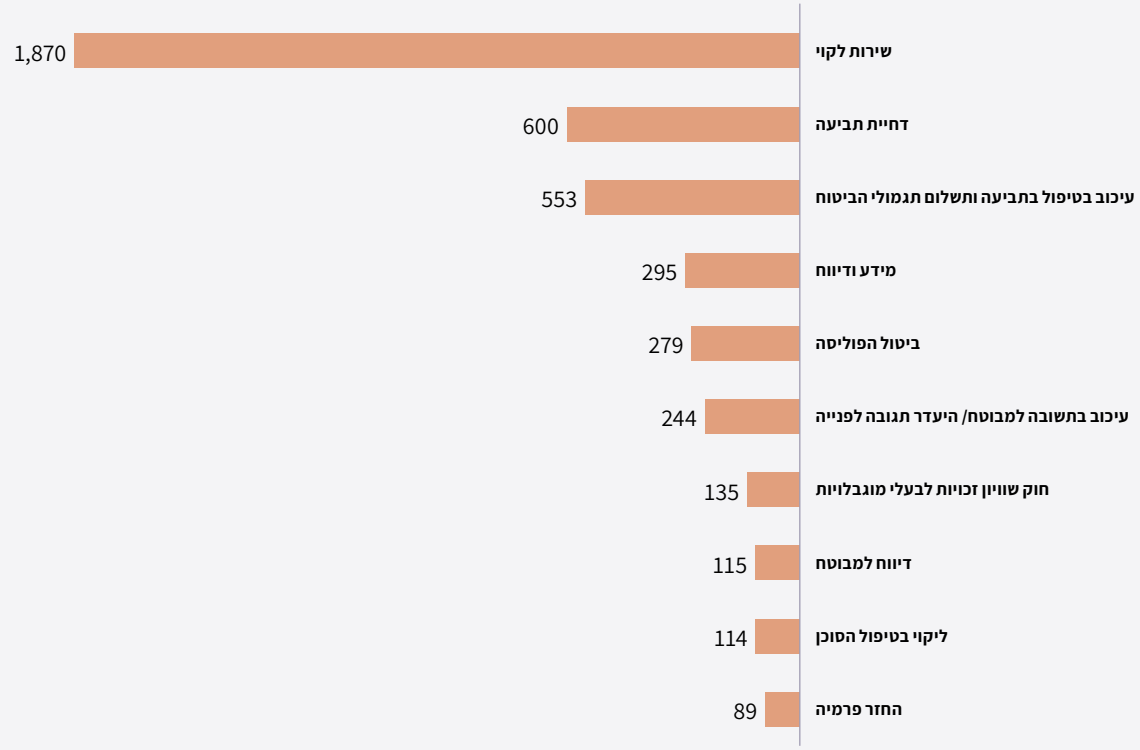
ענף מחלות ואשפוז - שבו מתרכזת מרבית פעילות חברות הביטוח בתחום הבריאות. ענף מחלות ואשפוז כולל את התחומים הבאים: ביטוח הוצאות רפואיות (דוגמת ניתוחים, תרופות והשתלות), ביטוח סיעודי, ביטוח מחלות קשות, ביטוחי שיניים, ביטוחי נכות, ביטוח נסיעות לחו"ל וביטוח בריאות לעובדים זרים.

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

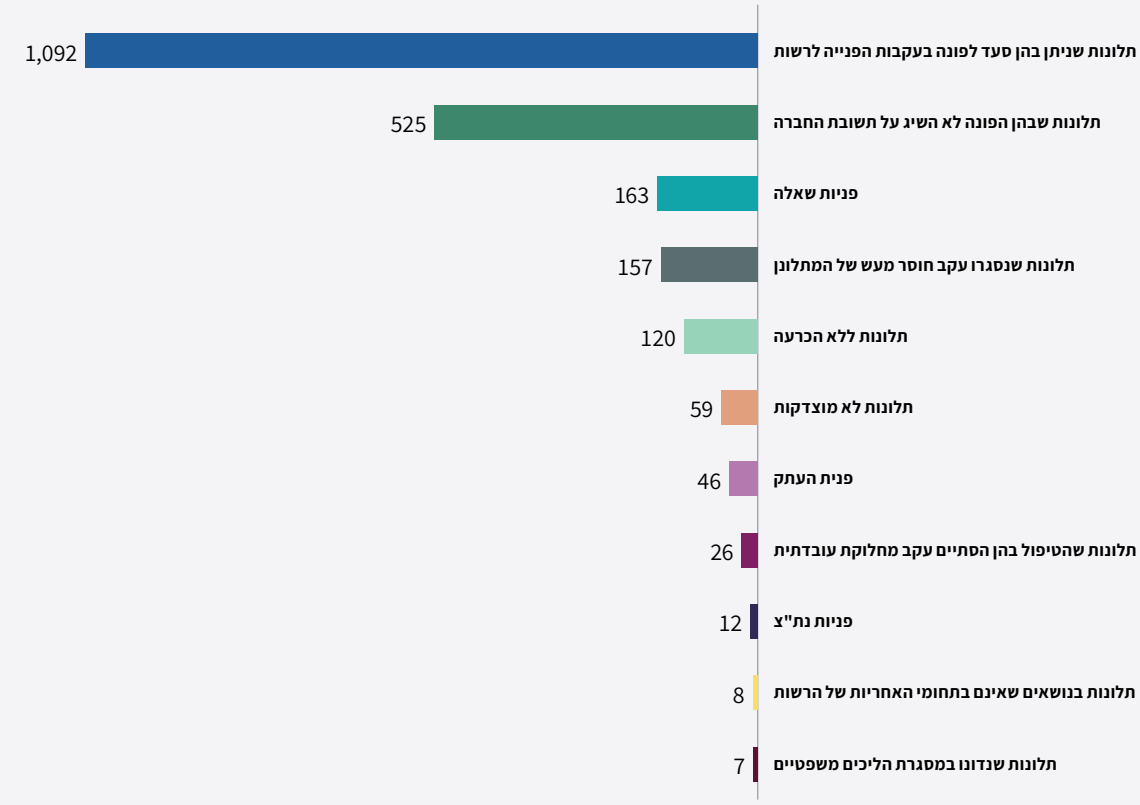
שיעור הפניות ביחס לנתח שוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח בריאות (למעט סיעודי) לשנת 2025



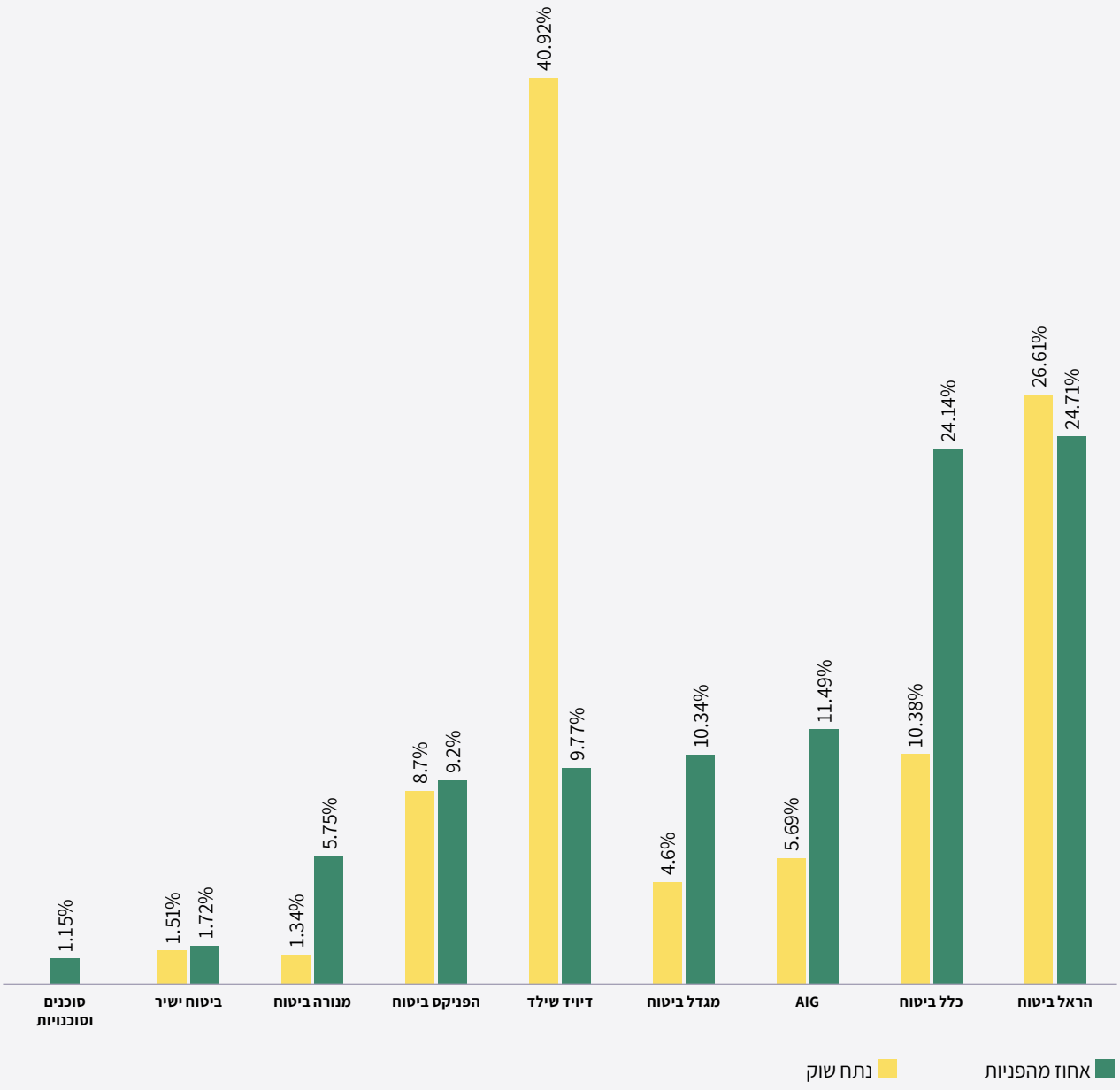
מהויות מרכזיות בפניות - ביטוח בריאות שנת 2025



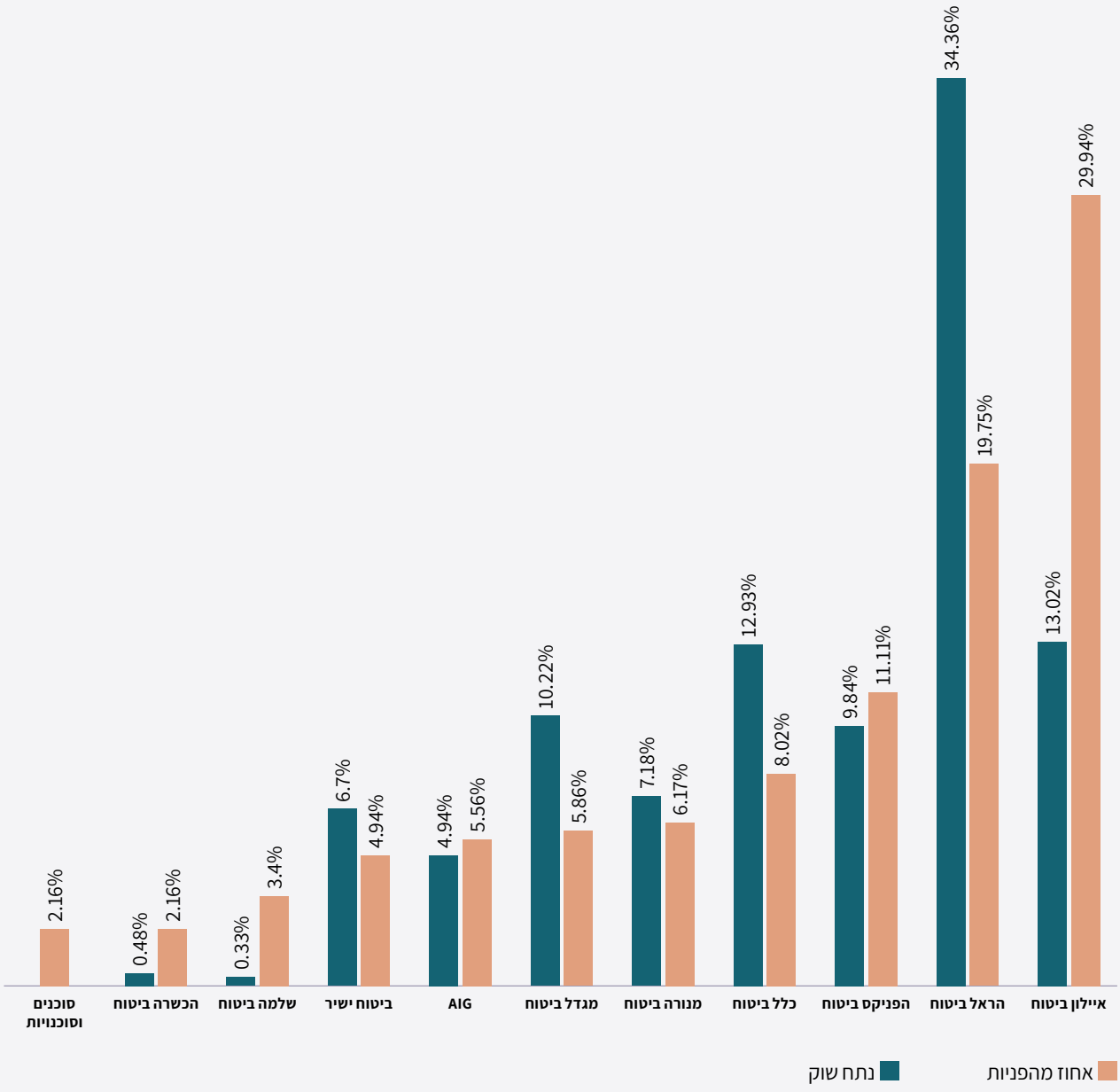
סטטוס סגירת פניות-בריאות שנת 2025



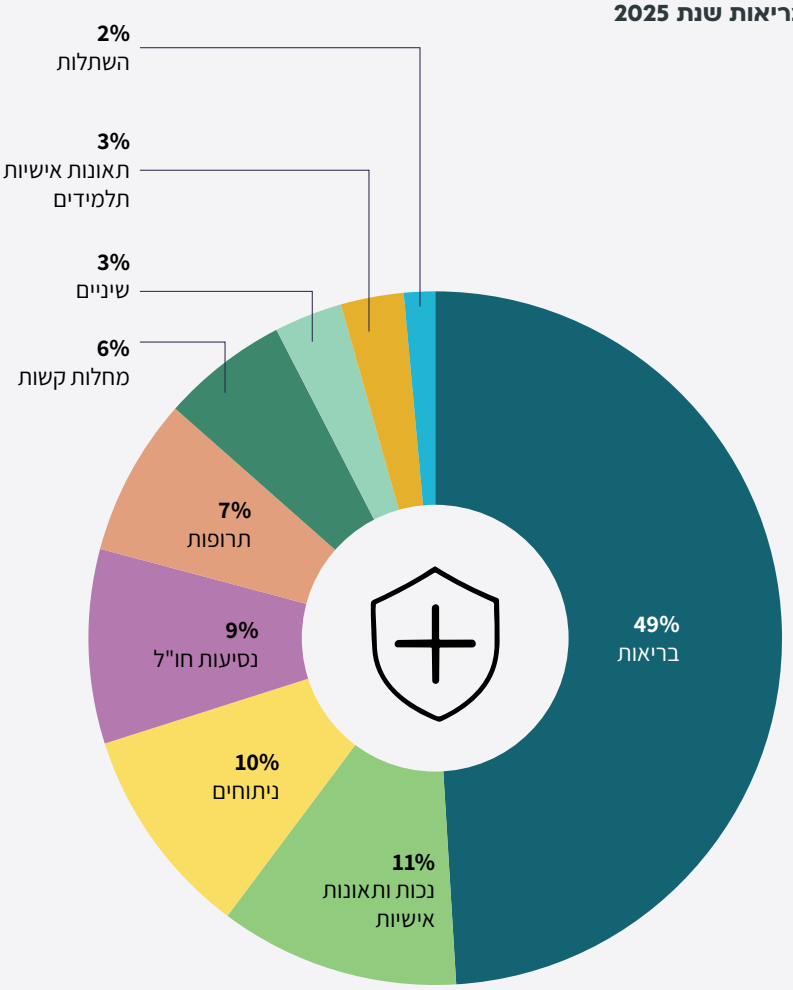
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח נסיעות לחו"ל לשנת 2025



שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום נכויות ותאונות אישיות לשנת 2025



שיעור פניות לפי נושאים בריאות שנת 2025



סיעוד

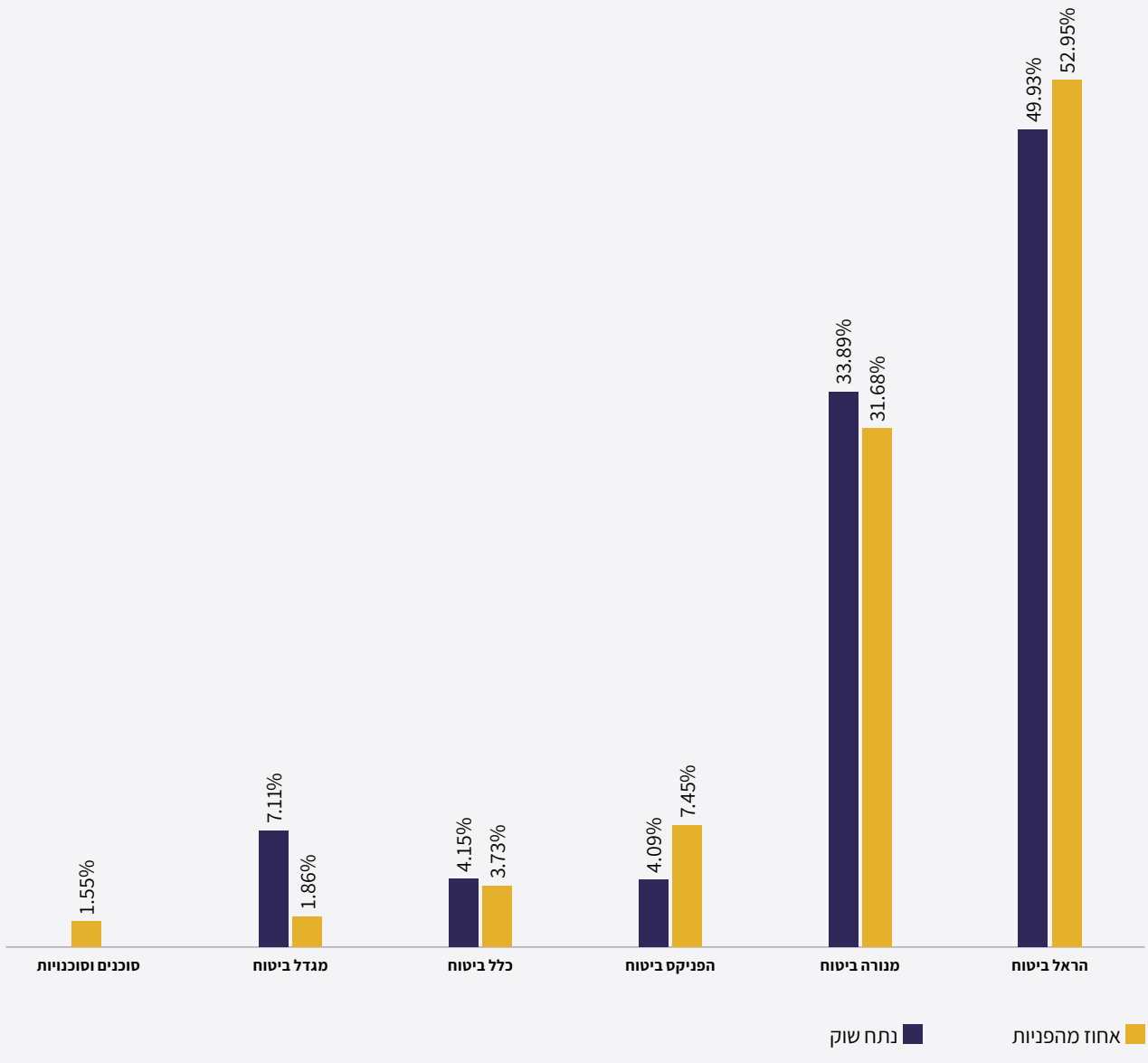
ביטוח סיעודי נותן מענה כספי לאדם שאינו מסוגל לבצע פעולות יומיות חיוניות או לאדם הזקוק להשגחה.
קיימים 3 סוגים עיקריים של פוליסות ביטוח סיעוד:

פוליסות פרטיות.

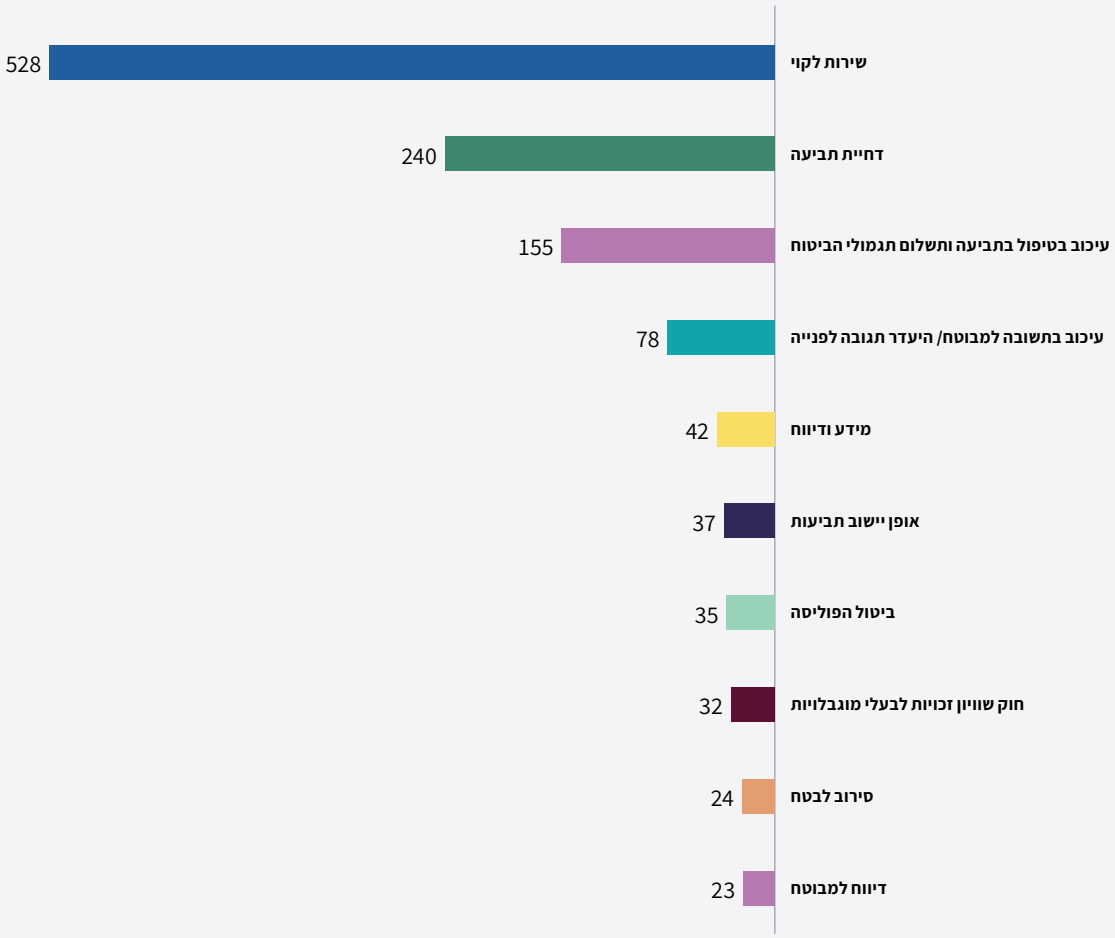
פוליסות קולקטיביות הנרכשות על-ידי ועדי עובדים או קבוצות אחרות, והיחיד מצטרף אליהן במסגרת היותו חלק מאותה קבוצה.

ביטוח סיעודי קבוצתי אחיד של קופות החולים.

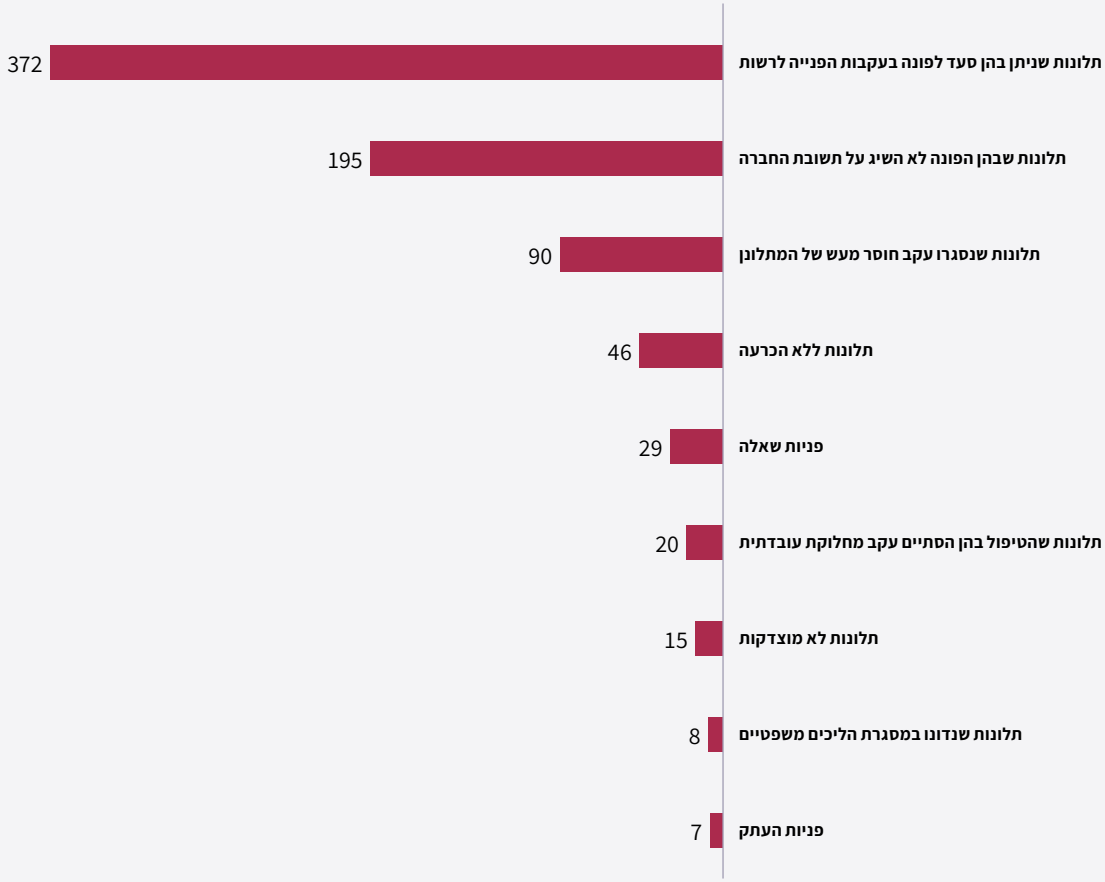
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח סיעוד לשנת 2025



מהויות מרכזיות בפניות-ביטוח סיעוד שנת 2025



סטטוס סגירת פניות-סיעוד שנת 2025



דוגמאות לתיקים בהם ניתן לפונה סעד:

■ אישור קצבת סיעוד רטרואקטיבית

הפונה הלינה על דחיית בקשה לתשלום תגמולי ביטוח סיעודי רטרואקטיבית עבור אמה, במסגרת פוליסת סיעוד קבוצתית. החברה טענה בתחילה כי המסמכים שהועברו אינם מספיקים לצורך הכרה רטרואקטיבית, וכי נדרשים מסמכים רפואיים ותפקודיים אותנטיים מתקופת הזכאות הנטענת, המעידים על מצב סיעודי מזכה ברצף.

בעקבות התערבות הרשות, החברה פעלה לאיסוף ולבחינת מסמכים רפואיים נוספים. לאחר קבלת התיעוד הרפואי הרלוונטי, החברה הכירה במבוטחת כמצויה במצב סיעודי מזכה החל מינואר 2022, אישרה את התביעה רטרואקטיבית, ושילמה הפרשי תגמולי ביטוח בסך של כ-153,952 ש"ח.

■ חקירה של אדם סיעודי בניגוד להוראות

הפונה הלינה על הפסקת תשלום תגמולי הסיעוד למבוטח. בהמשך, בעקבות חקירה שבוצעה טענה החברה כי המבוטח נצפה מתפקד באופן עצמאי ולכן הופסקו תגמולי הסיעוד. מנגד, באת כוח המבוטח טענה כי החקירה בוצעה שלא כדין, תוך הטעיה/התחזות והכשלת מבוטח סיעודי, וכי אין להסתמך עליה לצורך שלילת הזכאות. הפנייה נסגרה בהליך גישור בעקבות תביעה שהוגשה על ידי בא כח הפונה.

הרשות מצאה כי במקרה זה החוקר מטעם החברה אכן גרם למבוטח לבצע פעולות, וזאת בניגוד להנחיות הנוגעות להתנהלות חוקרים בתביעות ביטוח סיעודי המדגישות כי על החוקר להימנע מלבקש מהמבוטח לבצע פעולות או לשוחח עמו במהלך החקירה. הרשות פעלה מול החברה במישור הפיקוחי לעניין זה.

■ השבת פרמיות בעקבות אי ביטול פוליסה

הפונה הלין על כך שמשווק מטעם חברת ביטוח הציע לו ולמשפחתו להחליף פוליסות מחלות קשות שהיו להם בחברות ביטוח אחרות, בטענה כי מדובר בכיסוי טוב יותר ובעלות משתלמת יותר. לטענת הפונה, לאחר ההצטרפות לפוליסה החדשה, הפוליסות הישנות לא בוטלו כנדרש, ולכן הוא שילם במקביל פרמיות בגין מספר פוליסות.

בעקבות בירור הפנייה, חברת הביטוח הודתה כי הפוליסות הישנות לא בוטלו עקב טעות בשליחת טפסי הביטול, לפיכך היא ביטלה את הפוליסות והשיבה למבוטח את הפרמיות שנגבו בגין תקופת כפל הביטוח בהתאם.

■ הטעיה לגבי כיסוי טיפולי פוריות בפוליסה פרטית

פונה הלינה כי בעת מעבר מפוליסת בריאות קבוצתית לפוליסת המשך פרטית נמסר לה בשיחת המכירה כי הכיסויים בפוליסה הפרטית זהים ואף טובים יותר מאלו שהיו בפוליסה הקבוצתית, ובכלל זה כיסוי לטיפולי פוריות. בהמשך, כאשר הגישה תביעה להחזר הוצאות בגין טיפול פוריות, החברה דחתה את התביעה בטענה שכיסוי לטיפולי פוריות קיים בפוליסות קולקטיב בלבד ואינו נכלל בפוליסת הפרט.

בעקבות פניית המבוטחת לרשות ובירור שנערך מול החברה, לרבות בחינת שיחת המכירה, עלה כי ניתן היה להבין מהשיחה שהכיסוי בפוליסה הפרטית זהה לכיסוי שהיה בפוליסה הקבוצתית. לאור האמור, החברה שילמה למבוטחת סך של 5,574.45 ₪.

רשות שוק ההון
ביטוח וחיסכון



תחום החיסכון הפנסיוני



פנסיה

קרנות הפנסיה נחלקות לשני סוגים:

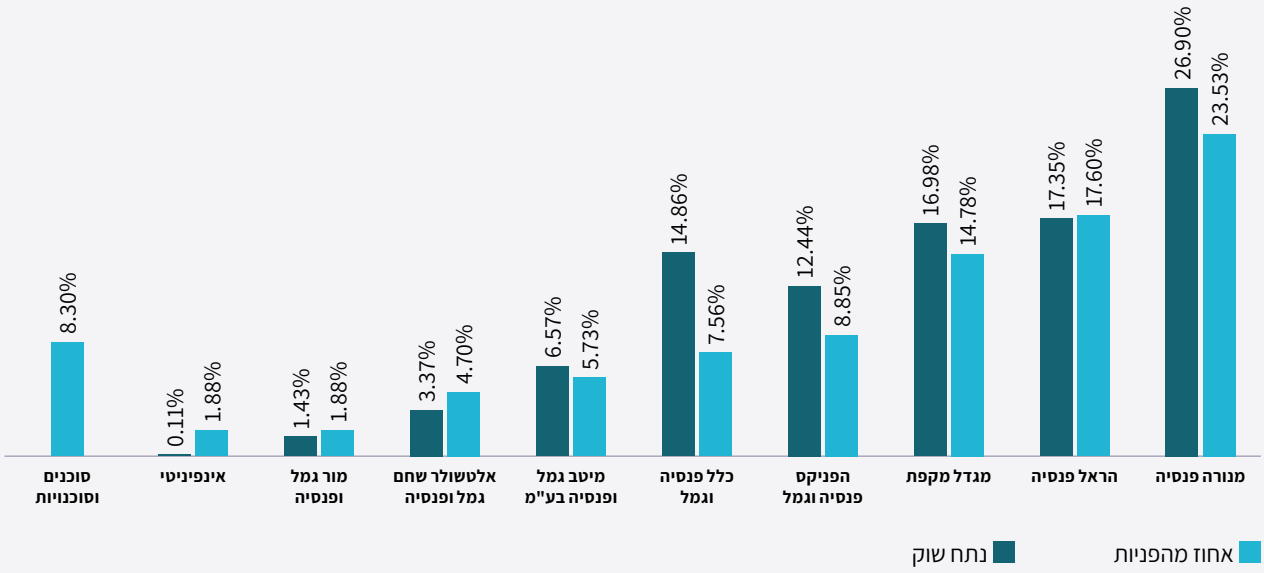
קרנות הפנסיה הוותיקות

אשר נסגרו בפני הצטרפות מבוטחים חדשים בשנת 1995.

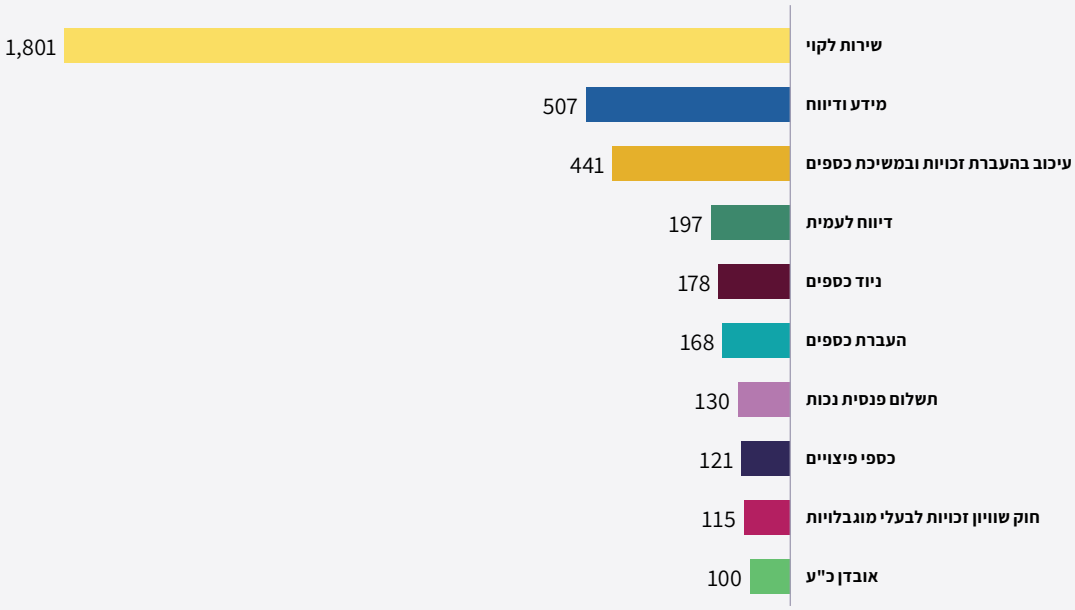
קרנות הפנסיה החדשות

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.

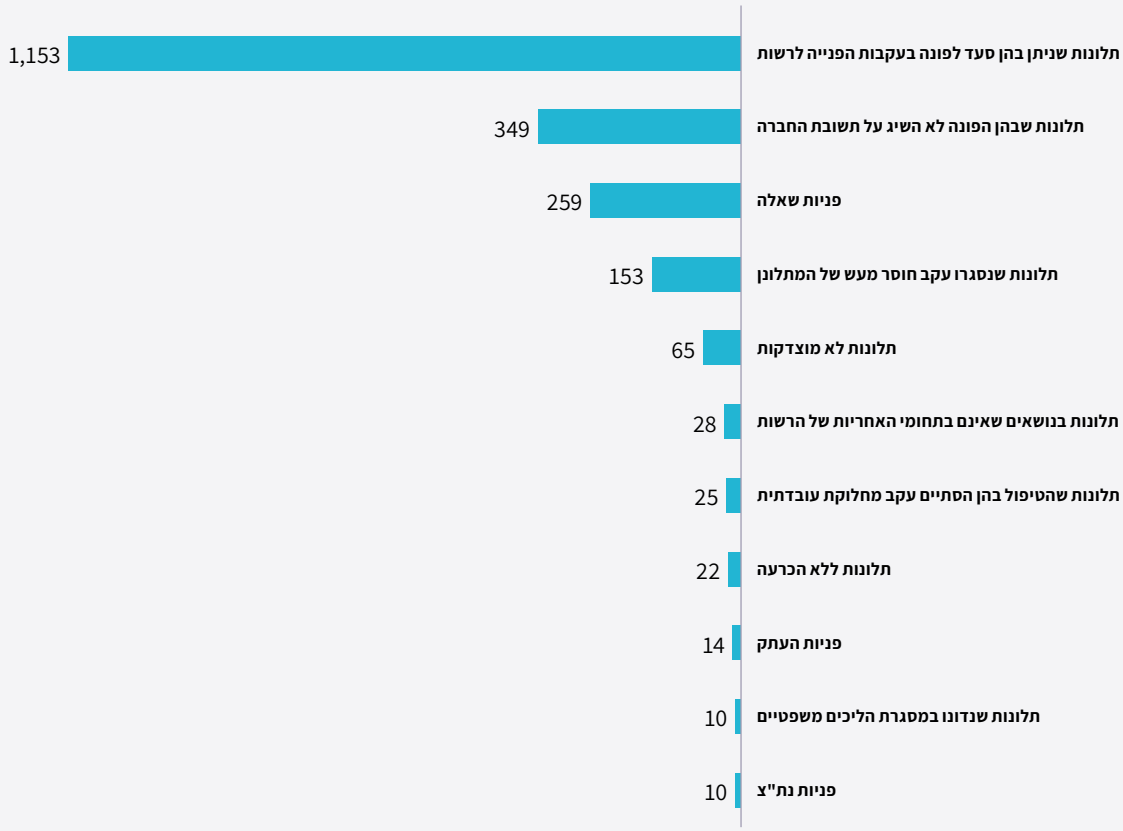
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של החברות המנהלות בתחום הפנסיה לשנת 2025



מהויות מרכזיות - פנסיה שנת 2025



סטטוס סגירת פניות-פנסיה שנת 2025



גמל

קופות הגמל

נחלקות לשמונה סוגים כמפורט להלן:



קופת גמל לתגמולים



קופת גמל לחיסכון



קופת גמל להשקעה



קופת גמל לא משלמת לקצבה



קופת גמל להשקעה-
חיסכון לכל ילד



קופת גמל אישית לפיצויים

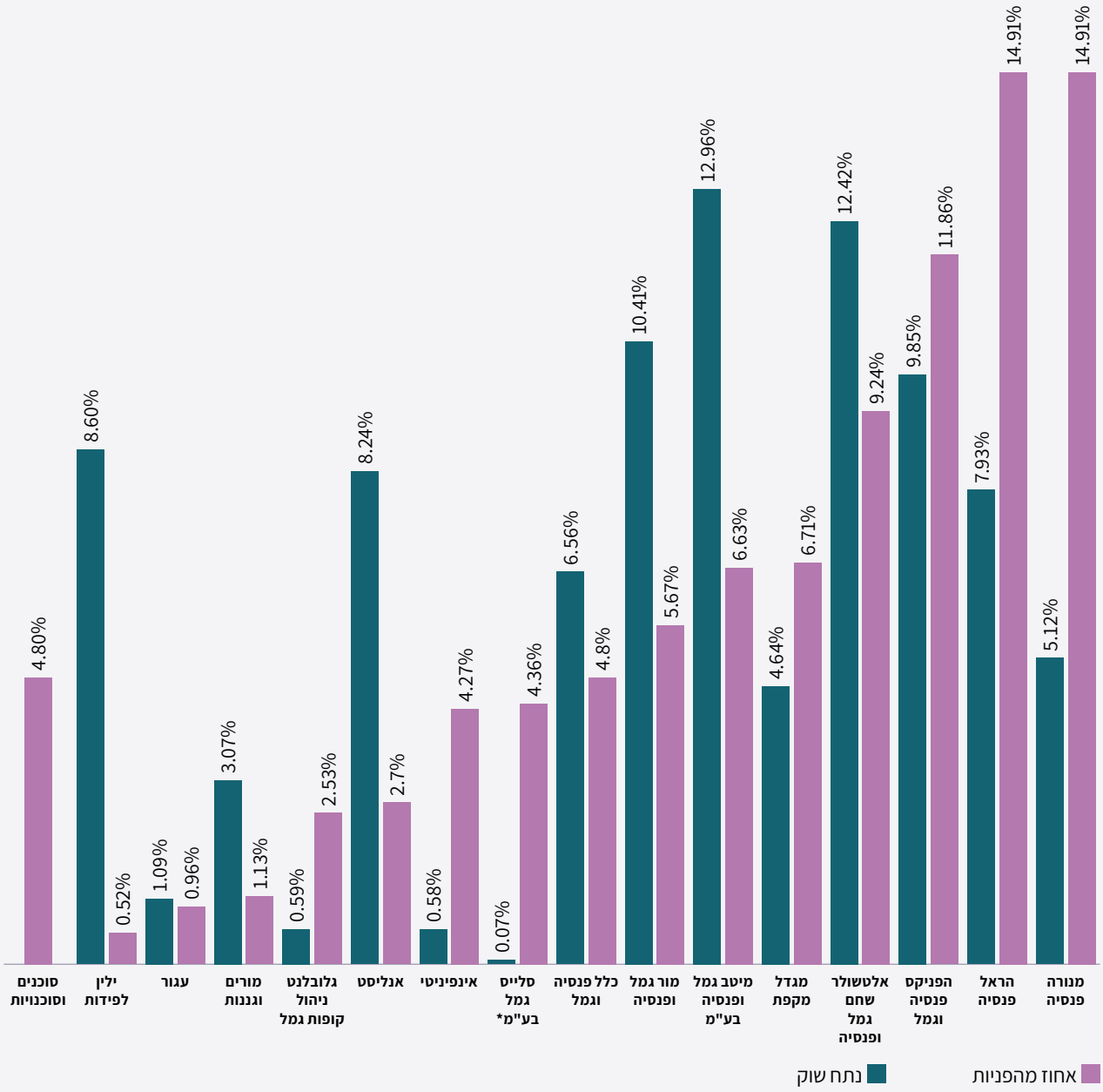


קרנות השתלמות



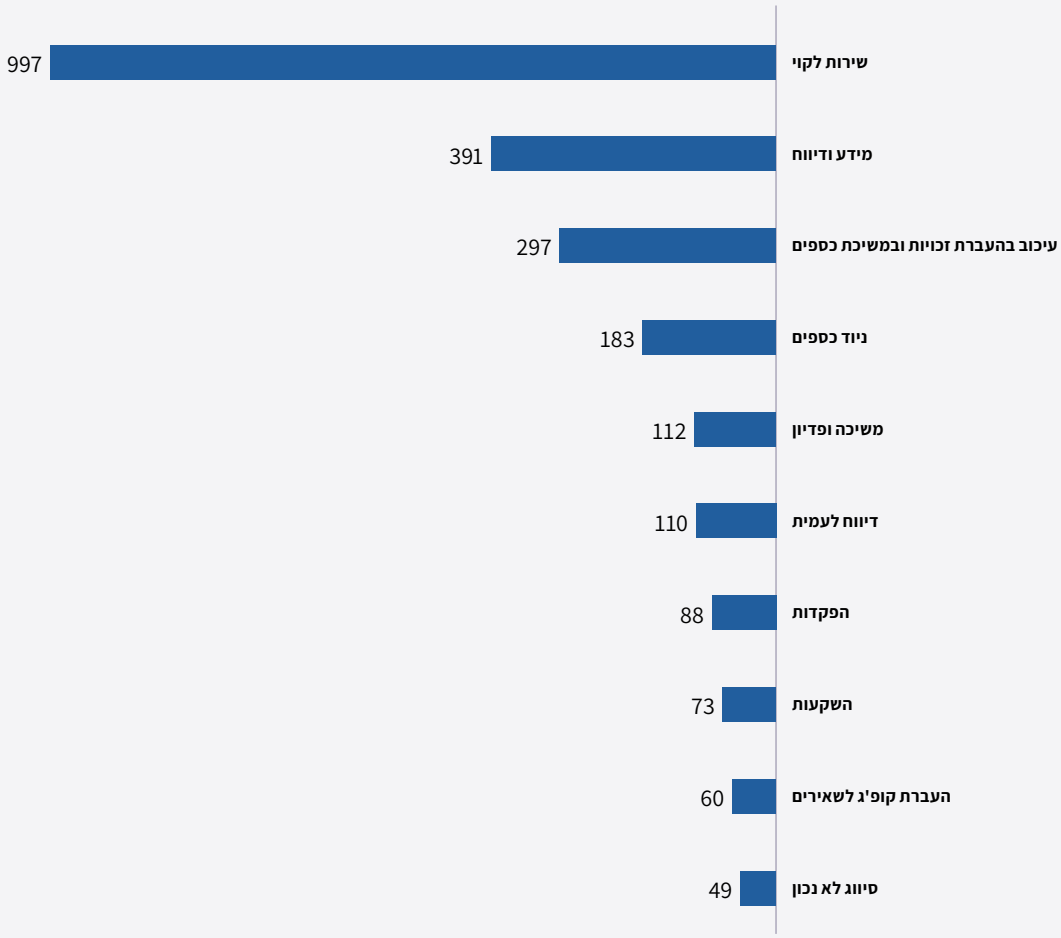
קופות גמל מרכזיות לפיצויים

שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של החברות המנהלות בתחום הגמל לשנת 2025

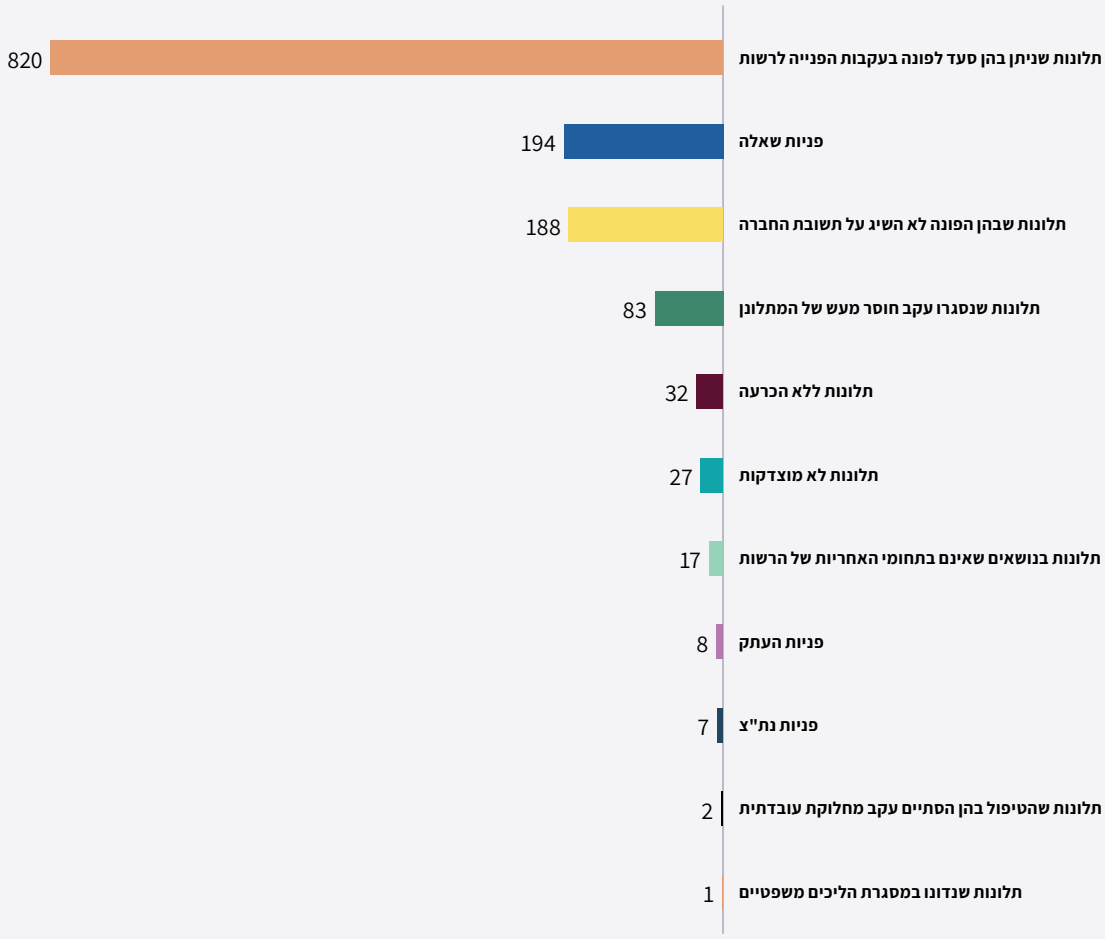


* החברה מנוהלת תחת מנהל מורשה שמטפל באופן מקיף בכשלים שהתגלו בחברה ולכן עיקר הטיפול בפונים מתייחס למתן מידע בקשר עם הניהול המורשה.

מהויות מרכזיות בפניות-גמל שנת 2025



סטטוס סגירת פניות - גמל שנת 2025



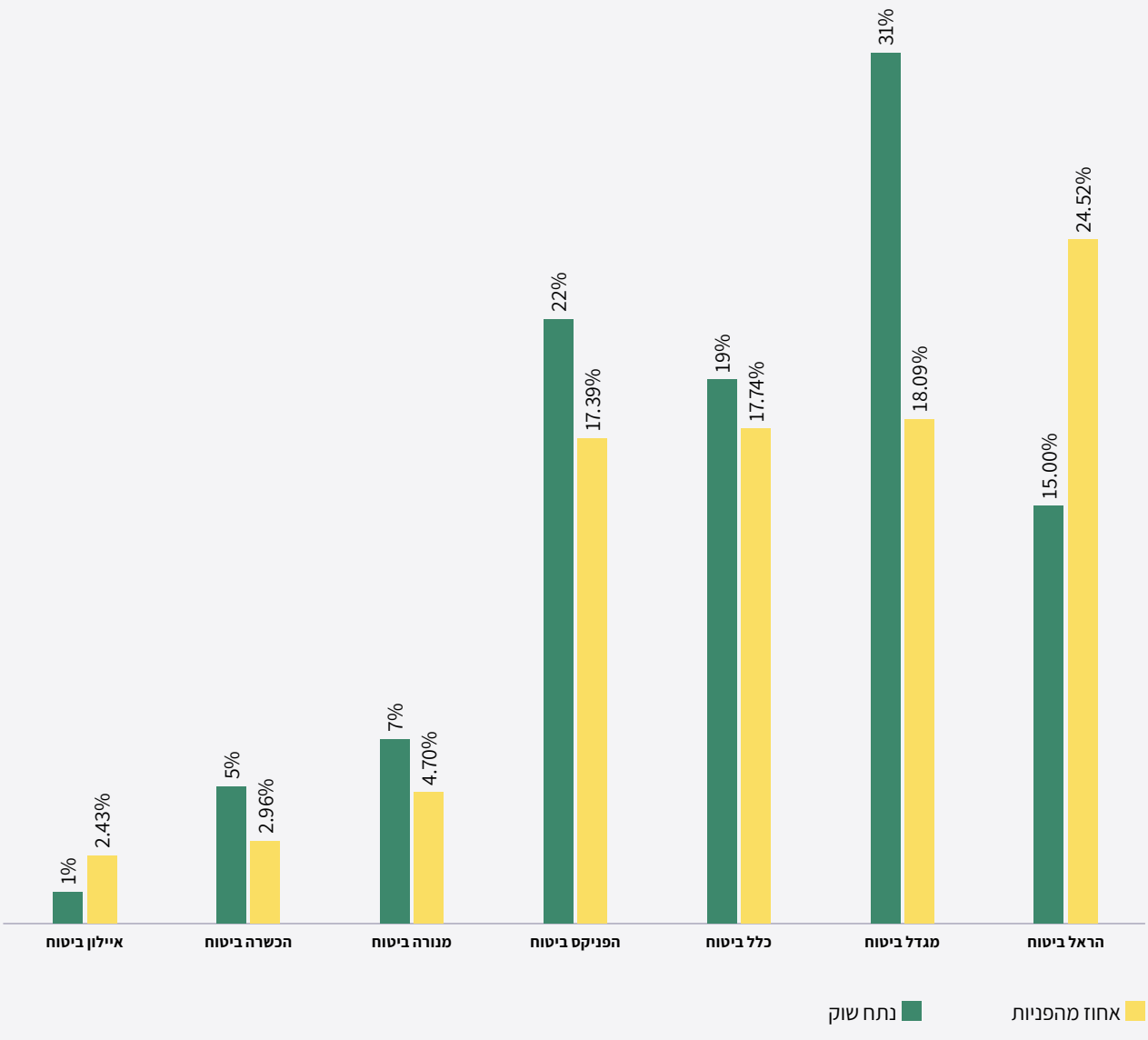
ביטוח חיים ואובדן כושר עבודה

ביטוחי החיים מחולקים לשתי קבוצות עיקריות:

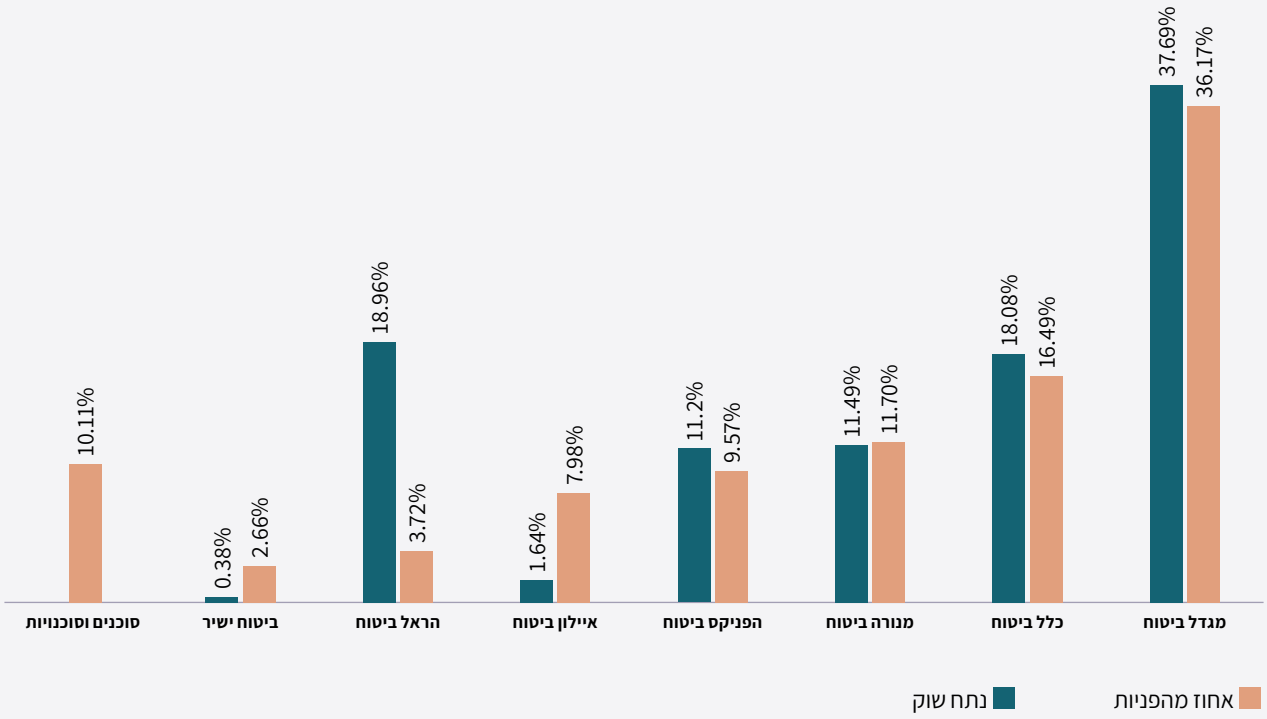
הקבוצה הראשונה כוללת פוליסות ביטוח משלבות חיסכון: ביטוח מנהלים המיועד לעובדים שכירים, ביטוח לעצמאים ופוליסות פרט.

הקבוצה השנייה כוללת פוליסות ביטוח מפני מוות ואובדן כושר עבודה.

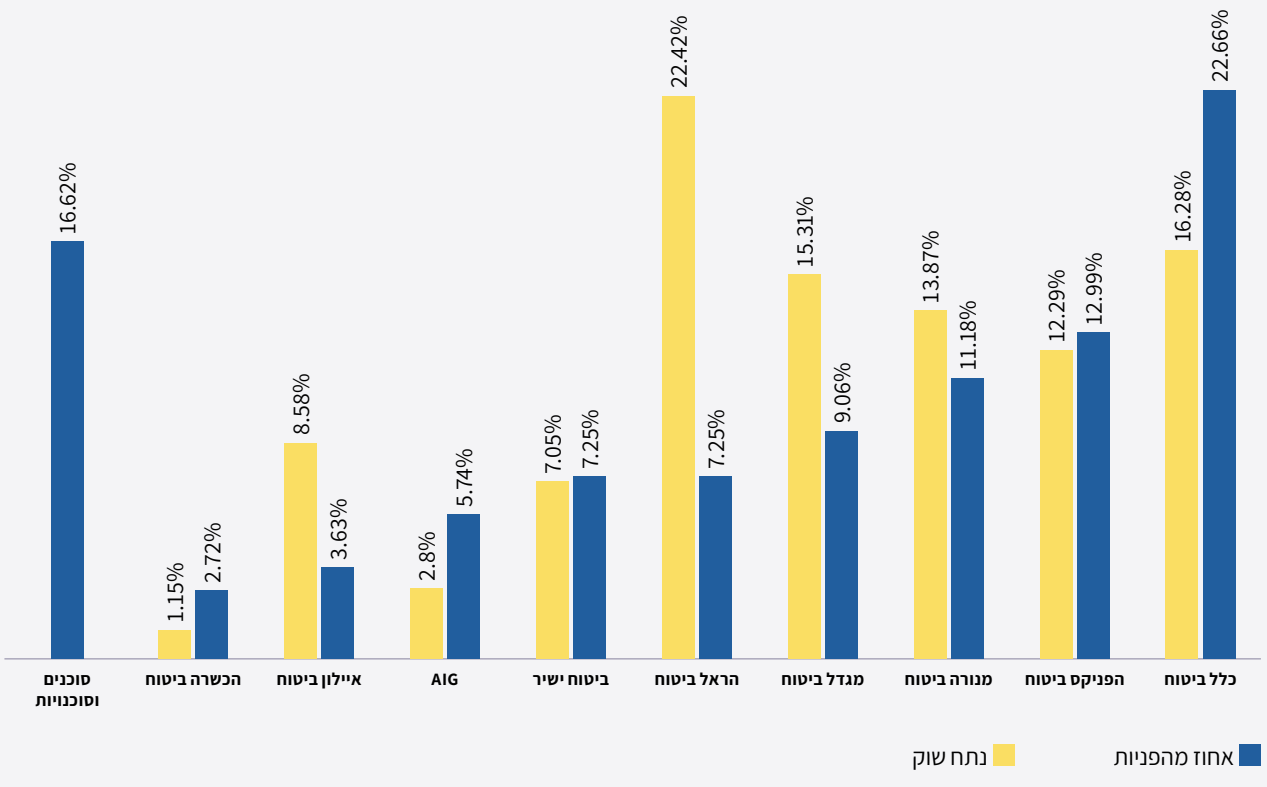
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ביטוח חיים)רכיב פנסיוני(לשנת 2025



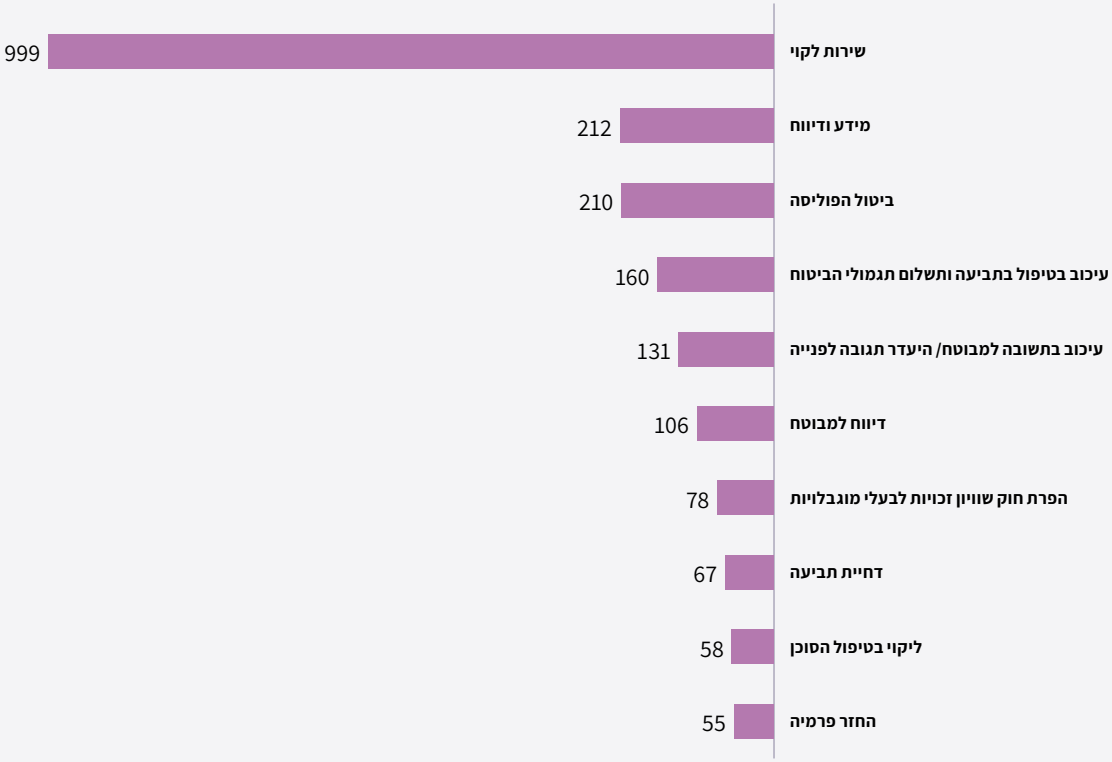
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום אובדן כושר עבודה לשנת 2025



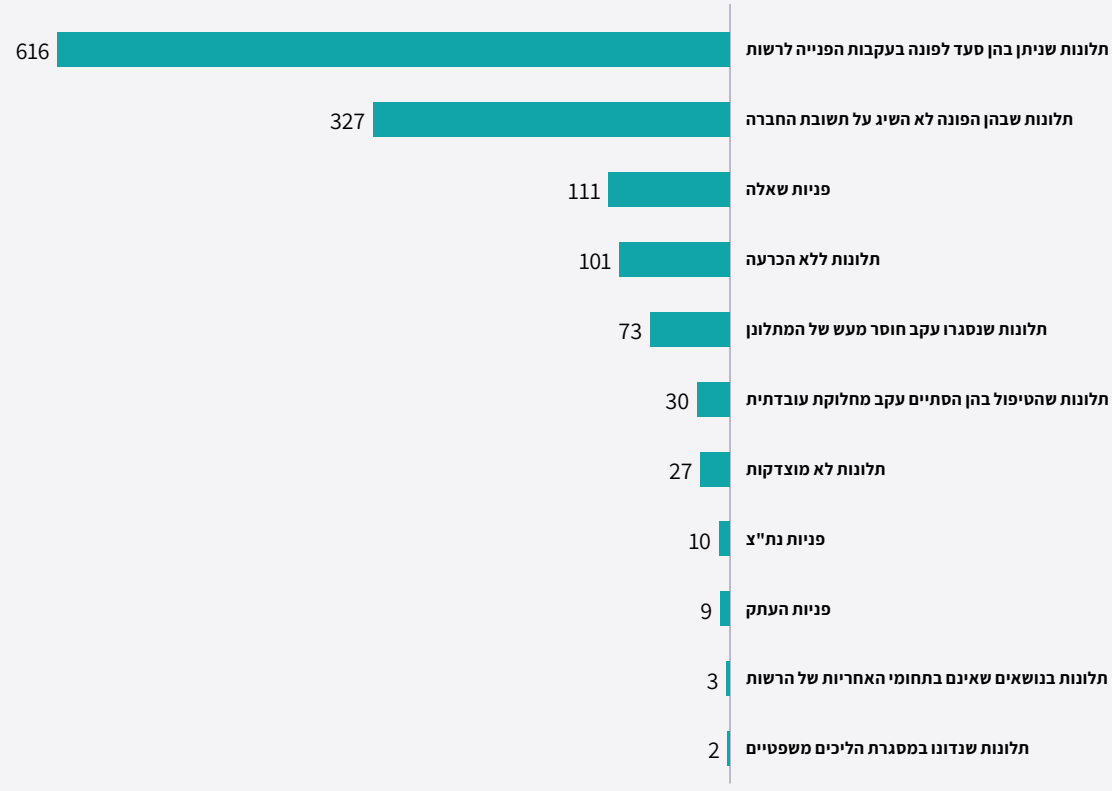
שיעור הפניות ביחס לנתח השוק של חברות הביטוח בתחום ריסק מוות / משכנתא לשנת 2025



מהויות מרכזיות בתחום ביטוח חיים שנת 2025

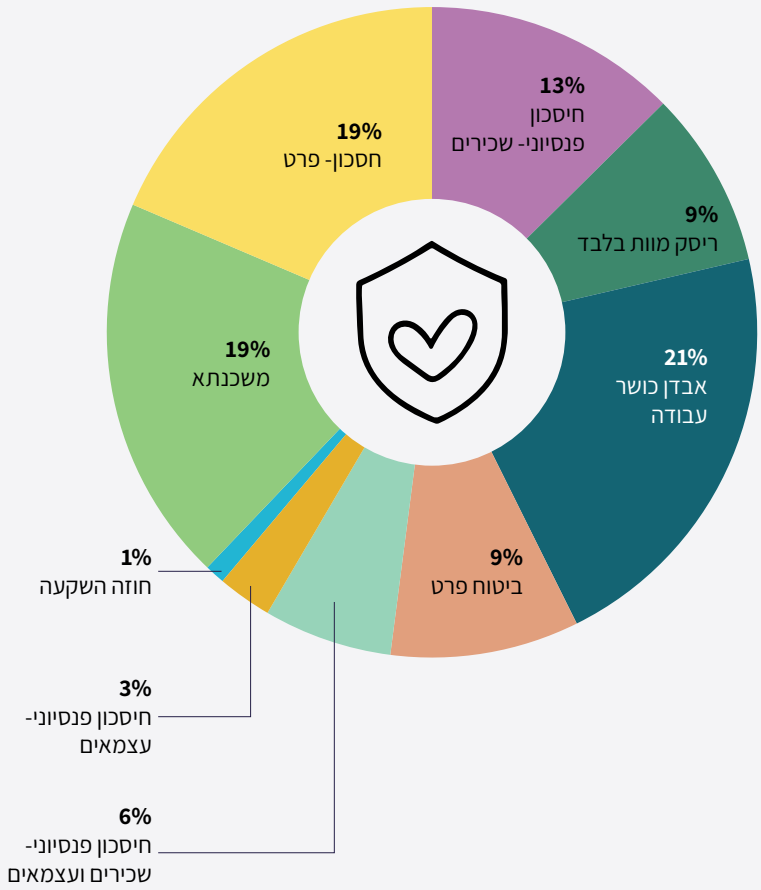


סטטוס סגירת פניות-ביטוח חיים שנת 2025



שיעור פניות לפי נושאים-ביטוח חיים שנת 2025

סה"כ
1,257 פניות



דוגמאות לתיקים בהם ניתן לפונה סעד

■ אי ביטול פוליסה

הפונה הצטרף לפני כשלוש שנים לביטוח, ובמקביל ביקש מהסוכן לשלוח טופס ביטול לחברה המקורית.
לאחר כשלוש שנים מצא כי הפוליסה בחברה בה היה מבוטח בעבר אותה ביקש לבטל עדיין קיימת, ובשל כך קיים לו כפל ביטוח. הוא פנה לסוכן, שטען כי שלח הודעת ביטול בעת הקמת הפוליסה החדשה. הסוכן צרף את מכתב הביטול וכן תיעוד ממערכת המחשוב שלו לשליחת המכתב.
החברה טענה כי הסוכן שלח את המכתב לכתובת המייל של החברה ולא לכתובת המיועדת לביטול, ובכל מקרה הם לא מצאו את בקשת הביטול. לפיכך, החברה סרבה לבטל רטרואקטיבית את הפוליסה.
בעקבות התערבות הרשות החברה השיבה לפונה את כל הפרמיות ששילם מעת שנשלחה בקשת הביטול, בסך כ- 4,900 ₪.

■ החזר מס בעקבות כשל של החברה

הפונה, בן 84, עולה חדש. החברה טעתה בחישוב גובה הקצבה שלו, ובמהלך ביקורת שערכה בשנת 2025 התברר כי במשך מעל 5 שנים לא חושבו לו הצמדות ותשואות כנדרש, ולכן בחודש דצמבר 2025 הועבר לו סכום חד פעמי הכולל את כלל הכספים ששולמו בחסר מהקצבאות במהלך השנים.
היות והועבר הסכום בשנת 2025, נגבה מס מהסכום, אותו לא היה נדרש לשלם במידה והתשלומים היו מתקבלים כנדרש. לאחר ברור שערך הפונה מול החברה הוא הופנה לבצע תיאום מס מול רשות המיסים לקבלת החזר מס. מדובר בפונה מבוגר, נעדר אוריינות דיגיטלית, אשר טורטר בידי רשות המיסים, כאשר סכום קצבתו הינו נמוך כך שסכום הניכוי היה עבורו משמעותי ביותר.
בעקבות התערבות הרשות, החברה החליטה לשלם לפונה את המס ששילם ביתר כולו, כדי שלא יאלץ לטרוח לקבל את כספו שנוכה עקב טעות החברה, והעבירה לו סך של מעל 2,700 ש"ח.

שירותים פיננסים מוסדרים

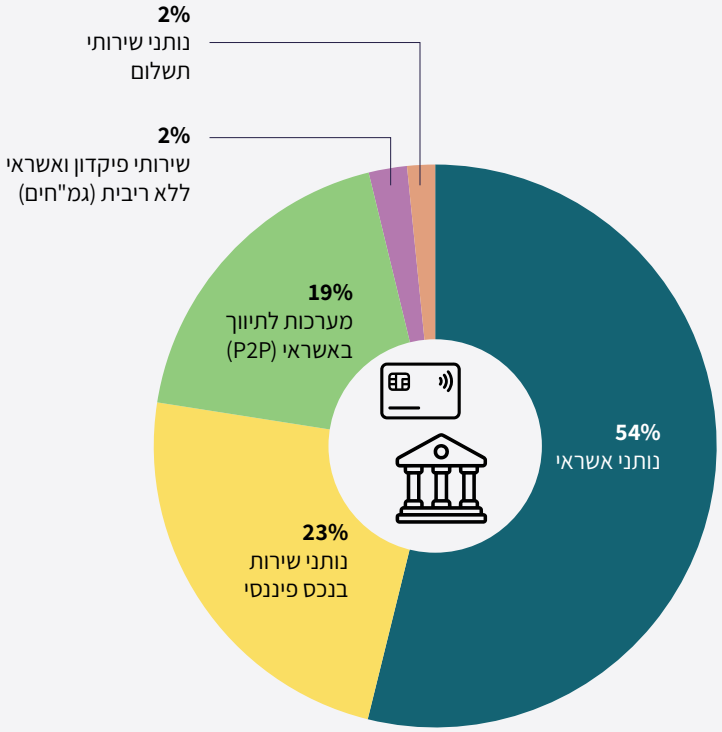
החל משנת 2017 הרשות מפקחת על שירותים פיננסים מוסדרים בעקבות כניסתו לתוקף של חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים, התשע"ו-2016 החוק קובע כי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון בתפקידו כמפקח יעניק היתרים ורישיונות לפי חוק זה.

תחת פיקוחה:

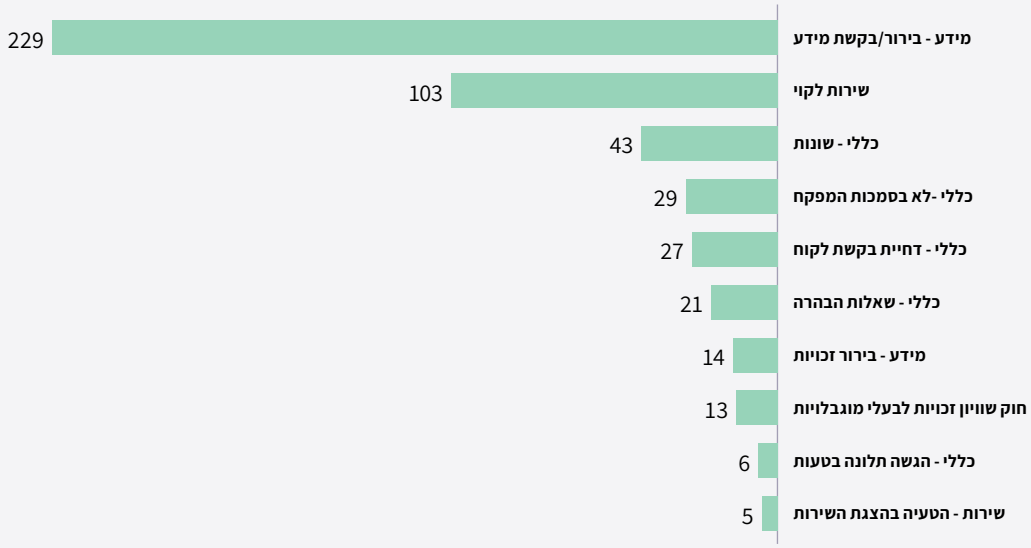
- **נותני שירות בנכס פיננסי** - חברות פינטק העוסקות בהעברות בין לאומיות, ארנקים דיגיטליים, נותני שרות במטבעות וירטואליים וחלפני כספים-צ'יינג'ים.
- **נותני אשראי מורחב ובסיסי** - אשראי לעסקים, ליחידים, סולו אל מול בטחונות, ניכיון שיקים ופקטורינג.
- **מפעילי מערכת לתיווך באשראי** - P2P, המעמידות אשראי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

סך הכל התקבלו ברשות 800 פניות ציבור בנושא שירותים פיננסיים מוסדרים.

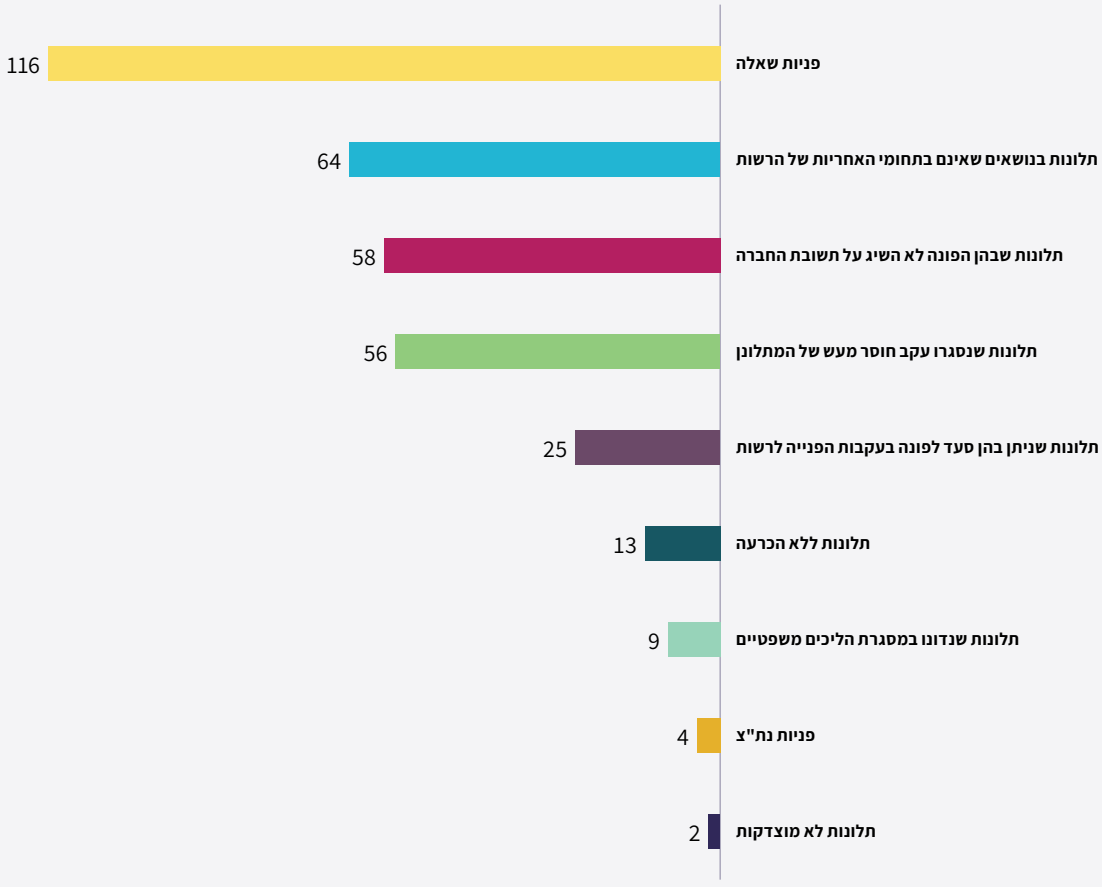
שיעור פניות לפי נושאים - נותני שירותים פיננסיים שנת 2025



מהויות מרכזיות בפניות נותני שירותים פיננסים שנת 2025



סטטוס סגירת פניות-נותני שירותים פיננסים שנת 2025



רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון



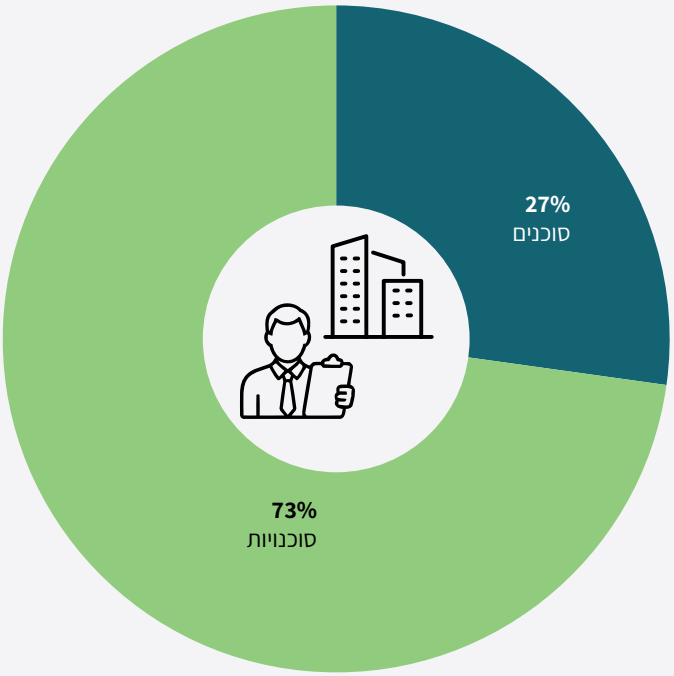
סוכנים וסוכנויות



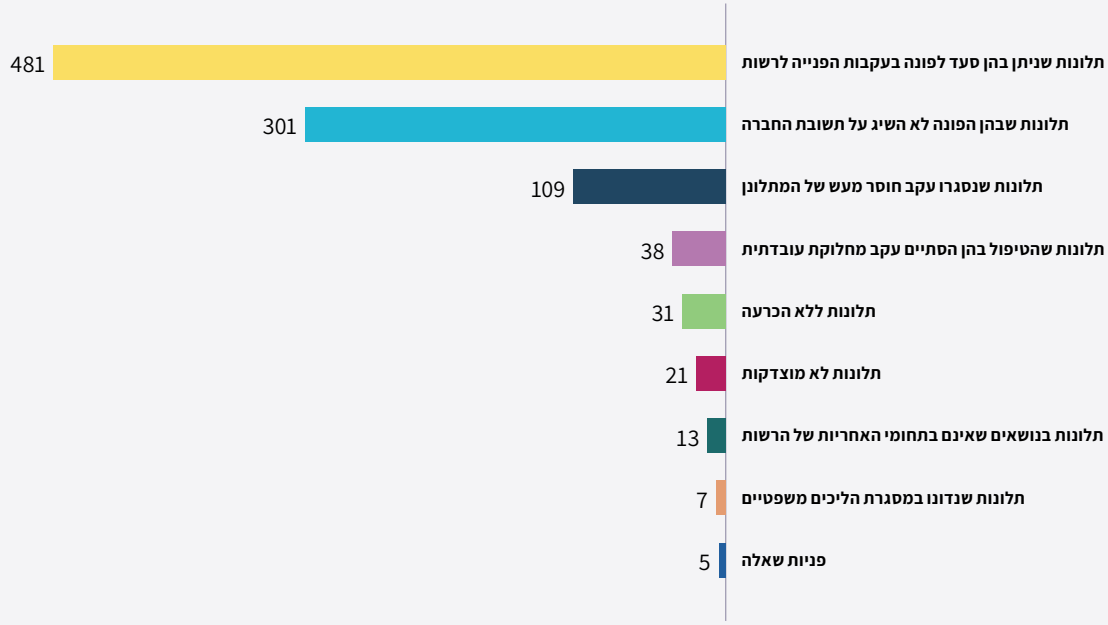
סוכנים וסוכנויות

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 2025 התקבלו ברשות 1,545 פניות כנגד סוכנים וסוכנויות. בפרק זה ניתן סקירה אחר פילוח פניות הציבור בתחום זה.

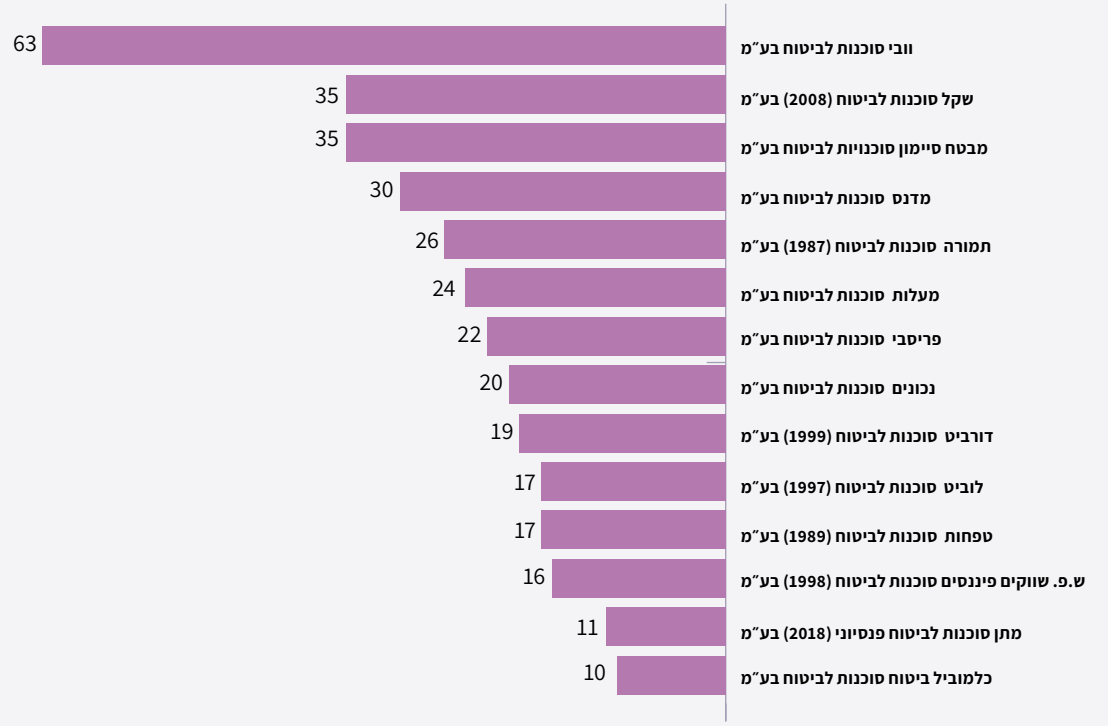
התפלגות פניות סוכנים/סוכנויות 2025



סטטוס סגירת פניות-סוכנים וסוכנויות שנת 2025



סוכנויות בעלי מספר הפניות הרב ביותר לשנת 2025



דוגמאות לתיקים בהם ניתן לפונה סעד

■ השבת פרמיות בגין כפל ביטוח בשל הפקת פוליסה ללא אישור המבוטחת

בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, עובד סוכנות ביטוח פנה למבוטחת בהצעה להחלפת חברת הביטוח בפוליסת הבריאות שלה. על אף שהמבוטחת לא היתה מעוניינת בהצעה זו, נציג הסוכנות פעל בניגוד לבקשתה, והפיק את הפוליסה. משכך הותיר את המבוטחת עם כפל ביטוחי בביטוח הבריאות שלה.

בעקבות התערבותה של הרשות, הושבו למבוטחת סכומי הפרמיה ששילמה בגין הכפל הביטוחי ע"ס 4,909 ₪.

■ הליך שימור ללא ביטול של הפוליסה החדשה

בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, הפונה הלין על כך שלאחר רכישת פוליסה חדשה בוצע על ידי הסוכנת של הפוליסה הישנה הליך שימור של הפוליסה הקיימת והוא החליט להותיר את הפוליסה הישנה.

על אף שבוצעה שיחה משולשת בין הפונה לבין שני הסוכנים, אף סוכן לא טיפל בביטול הפוליסה החדשה כך שהפונה שילם בכפל עבור שתי הפוליסות במשך תקופה ממושכת. סוכני הביטוח מולם התבררה התלונה לא הצליחו להציג תיעוד של שיחות ההמשך עם הפונה בהתאם לחובתם על פי הוראות חוזר צירוף.

בעקבות התערבותה של הרשות, שני הסוכנים נדרשו להשיב לפונה את סך הפרמיה ששולמה בכפל, כאשר כל סוכן נשא במחצית העלות לתקופת הכפל. סך הכל הושבו למבוטח כ – 15,000 ₪.

■ חוב בעקבות התרשלות הסוכן

בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, הפונה הלינה על קיומו של חוב בפוליסת מקיף לרכב, עליו נודע לה באיחור ניכר, עם קבלת התראה לפני תביעה מאת חברת הביטוח. במהלך הבירור עלה כי חברת הביטוח עדכנה את הסוכן על כך שאמצעי התשלום לא כובד, ולכן נוצר חוב. הסוכן לא העביר את ההודעה ללקוחה כלל.

בעקבות התערבות הרשות, הסוכנות השיבה למבוטח סך של כאלף ₪ ששולמו על ידו כחוב בפוליסה.

■ ידיעה של סוכן הביטוח בעת הצירוף – מחייבת את חברת הביטוח

בתלונה שהתקבלה ברשות שוק ההון, הפונה הלינה על סירובה של חברת הביטוח לשלם במסגרת הפוליסה על ניתוח שנדרש למבוטחת, אלא אם, תסכים המבוטחת להוספת החרגה בפוליסה.

לאחר שנבחנה הקלטה של שיחת הצירוף עם הסוכנת, הוכח כי המבוטחת הצהירה על מצבה הרפואי במהלך השיחה, אך הסוכנות שביצעה את הצירוף, הבהירה שיש להשיב על השאלון בלבד.

משהובהר כי בוצע גילוי מצד המבוטחת בעת הצירוף על ידי הסוכן לא נוספה לפוליסה החרגה.

■ גביית שכר טרחה ללא גילוי נאות:

ברשות שוק ההון התקבלו שתי תלונות על סוכן ביטוח שגבה שכר טרחה מלקוחותיו בהיקף של אלפי שקלים (6,248 ₪ ו-9,143 ₪). במסגרת בירור הפניות עלה כי הסוכן לא מסר ללקוחותיו את פירוט העלויות והרכיבים השונים בגינם ייגבה התשלום, ולא הבהיר כי ניתן לבצע פעולות אלו באופן עצמאי וללא עלות. זאת בניגוד להוראות חוזרי הפיקוח האוסרות על גביית שכר טרחה ללא גילוי נאות.

התלונות הוכרעו כמוצדקות והרשות הורתה לסוכן להשיב כל סכום שנגבה בניגוד להוראות החוזר מלקוחותיה. הליכים ננקטו כנגד הסוכן גם במישור הפיקוחי.

■ גביית שכר טרחה מותנה בעת צירוף לביטוח

ברשות שוק ההון התקבלו מספר פניות על סוכנות ביטוח שגבתה מלקוחותיה שכר טרחה בסך של 1,750 ₪ המותנה בכך שהלקוח יישאר מבוטח בסוכנות במשך שנה לפחות. ההתניה נקבעה בהסכמי שכ"ט סטנדרטיים של הסוכנות על אף שהוראות חוזרי הפיקוח אוסרות על קביעת שכ"ט המותנה בתקופת ביטוח מינימלית.

התלונות הוכרעו כמוצדקות והרשות הורתה לסוכנות להשיב כל סכום שנגבה בניגוד להוראות החוזר מלקוחותיה. הליכים ננקטו כנגד הסוכנות גם במישור הפיקוחי.

רשות שוק ההון
ביטוח וחיסכון

סעדים



סעדים

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

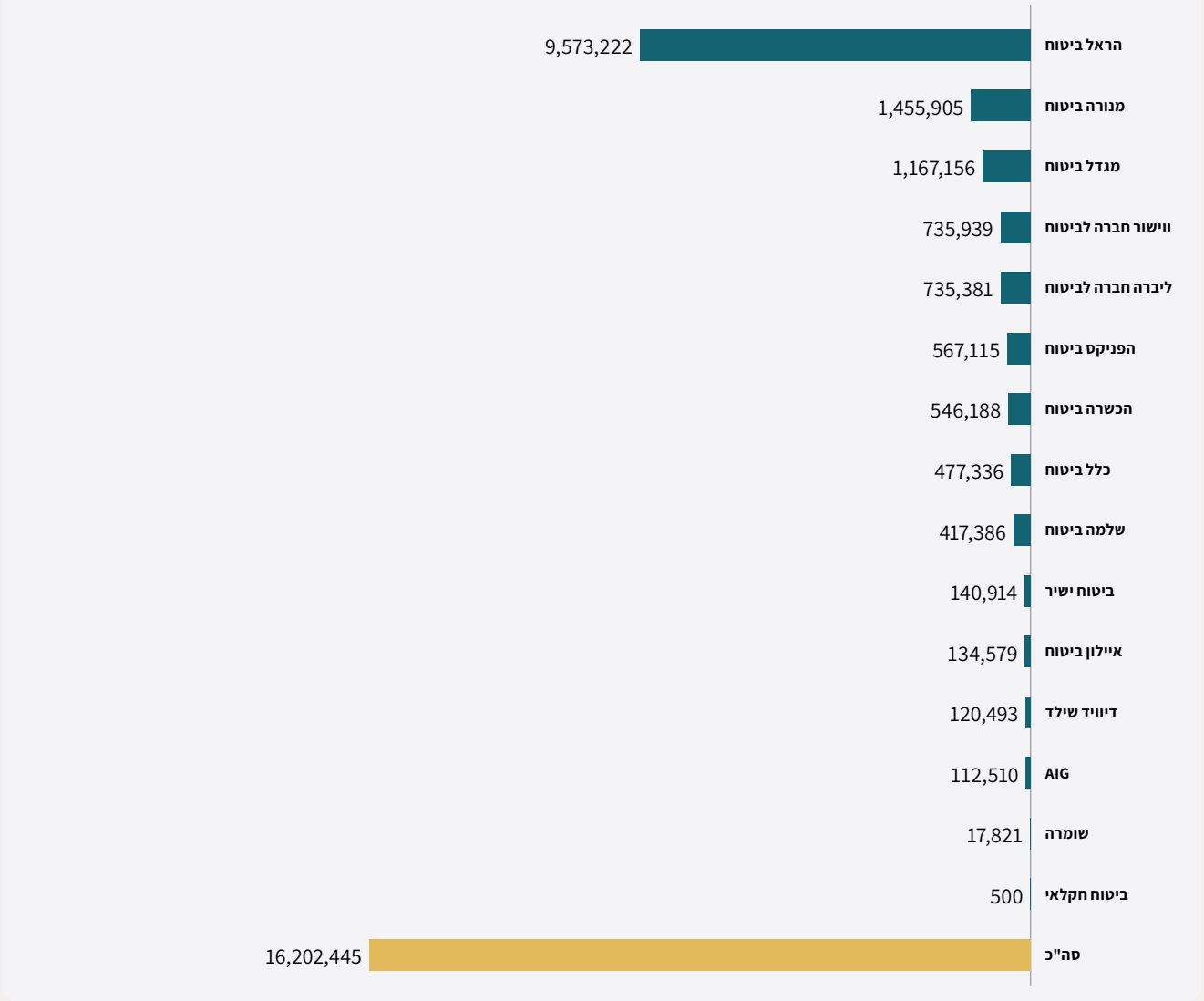
במסגרת הטיפול בפניות הציבור, הפונים עשויים לקבל סעדים שונים מהגופים המוסדיים הן כספיים והן לא כספיים (כגון: ביטול החרגה, החזרה לביטוח, ביטול פוליסה ועוד). בחברות הביטוח הסעד יילקח לרוב מכספי החברה, אולם אם מדובר בחברה פנסיונית הסעד יכול להילקח הן מהקרן והן מכספי החברה. במקרים מסוימים עשויים להינתן סעדים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

להלן נתונים אודות הסעדים שניתנו בשנת 2025:

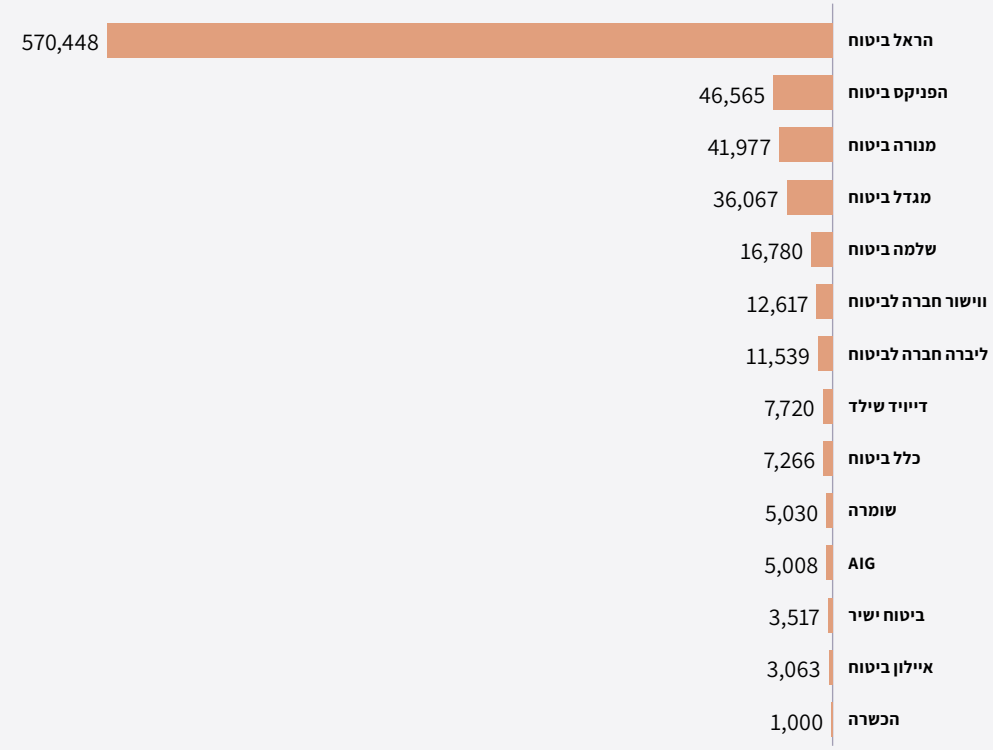
סה"כ הכספים ששולמו לפונים ע"י הגופים המפוקחים בעקבות פנייתם לרשות בשנת 2025

21,510,820 ש"ח

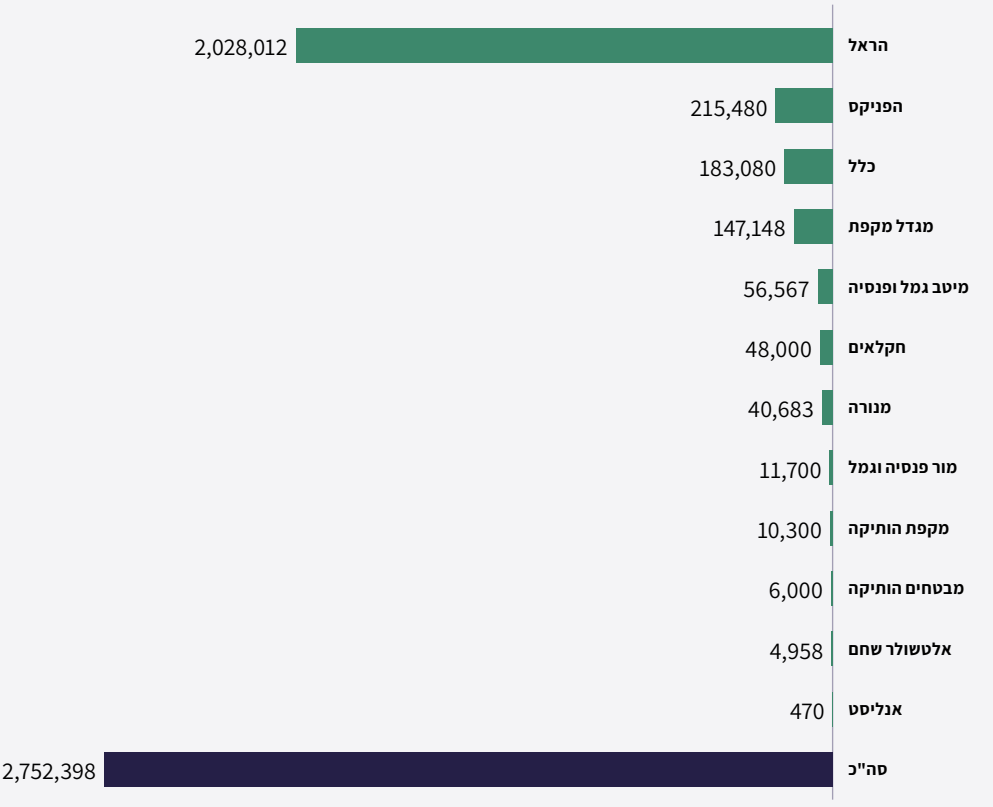
סה"כ הסכום ששולם מכספי חברות הביטוח בשנת 2025 (בש"ח)



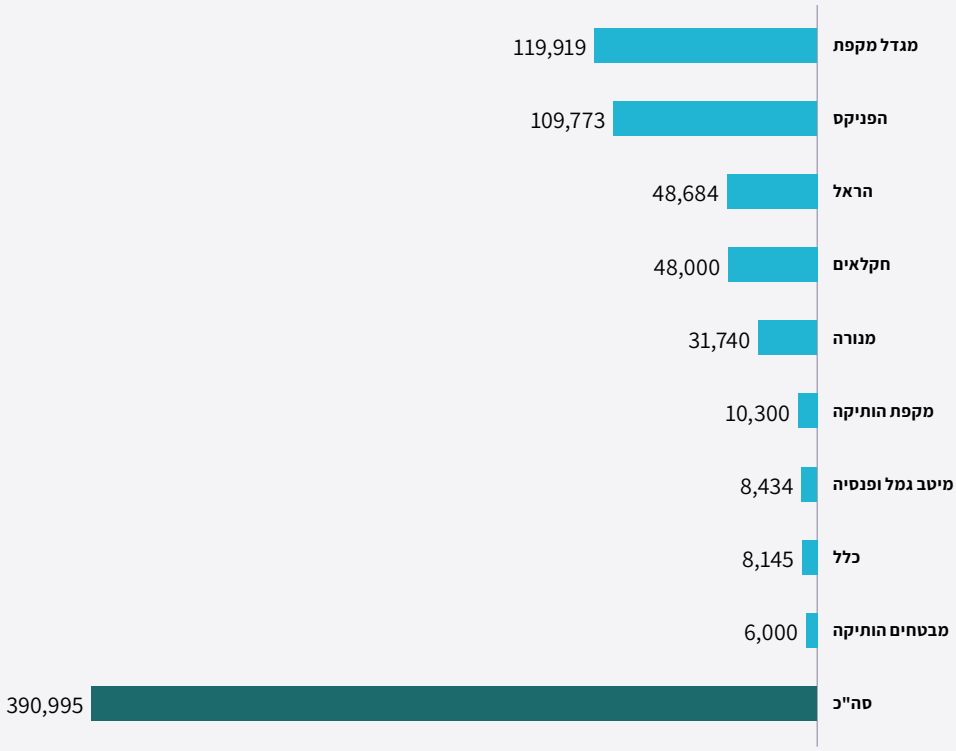
הסכום ששולם לפנים משורת הדין ע"י חברות הביטוח בשנת 2025 (בש"ח)



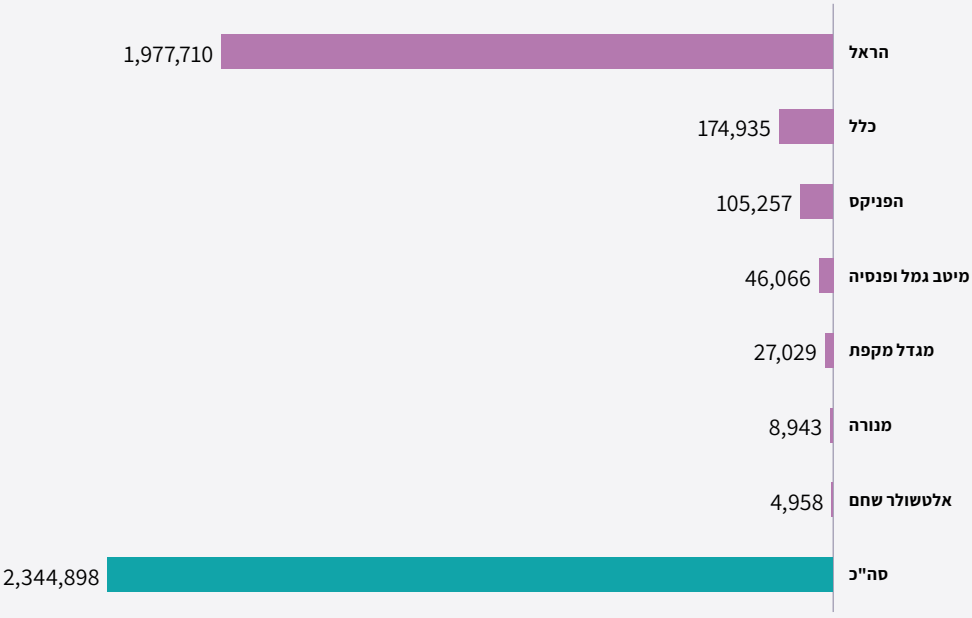
סה"כ הסכום ששולם ע"י החברות המנהלות בשנת 2025 (בש"ח)



הסכום ששולם מנכסי הקרן בחברות המנהלות בשנת 2025 (בש"ח)



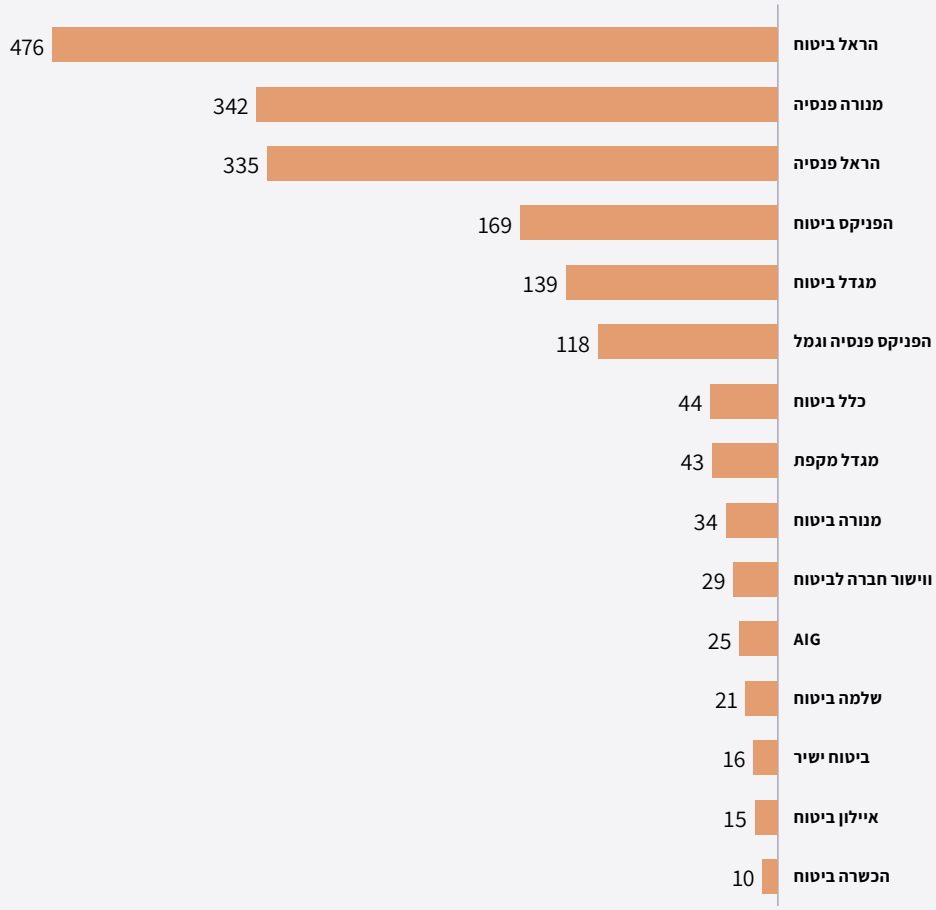
הסכום ששולם מכספי החברות המנהלות בשנת 2025 (בש"ח)



הסכום ששולם ע"י סוכנים וסוכנויות בשנת 2025

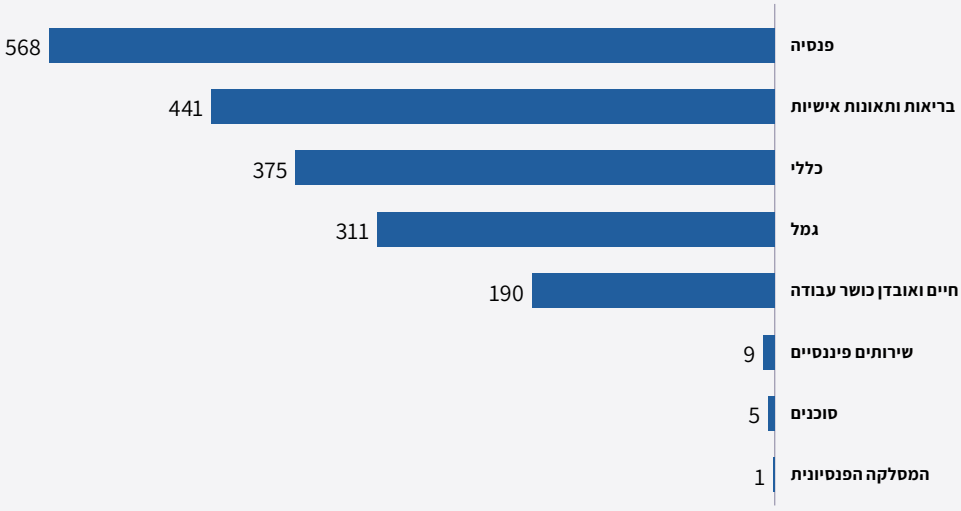
1,647,333 ₪

המפוקחים המובילים במתן סעדים לא כספיים* לשנת 2025



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

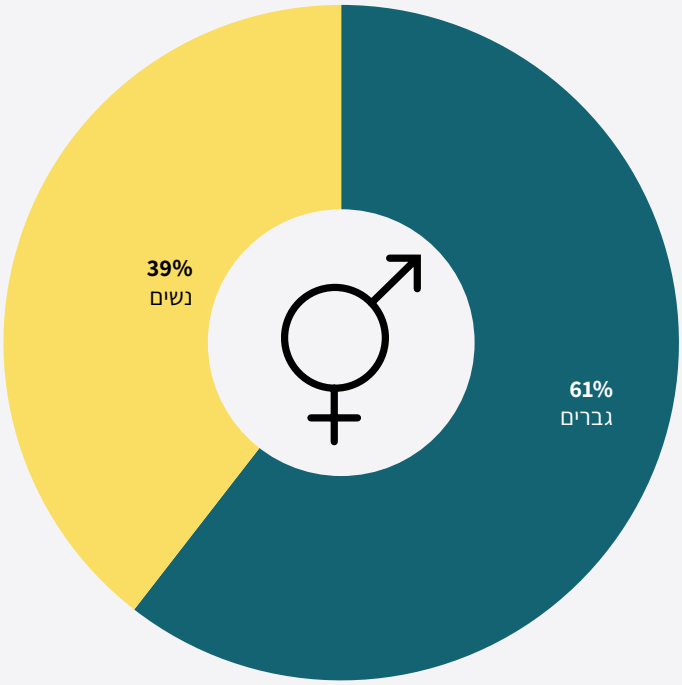
סעדים לא כספיים לפי תחום לשנת 2025



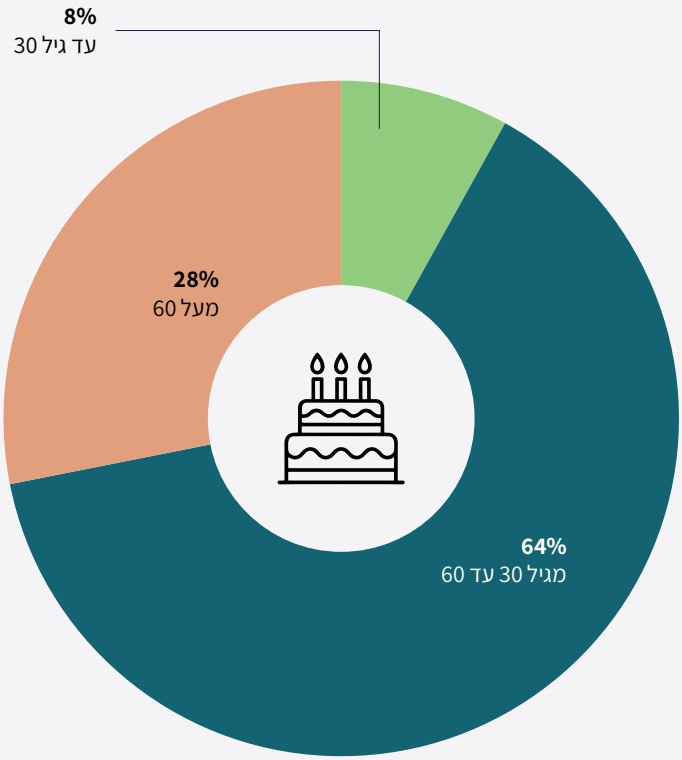
רשות שוק ההון
ביטוח וחיסכון

מידע סטטיסטי
בנוגע לפונים לרשות

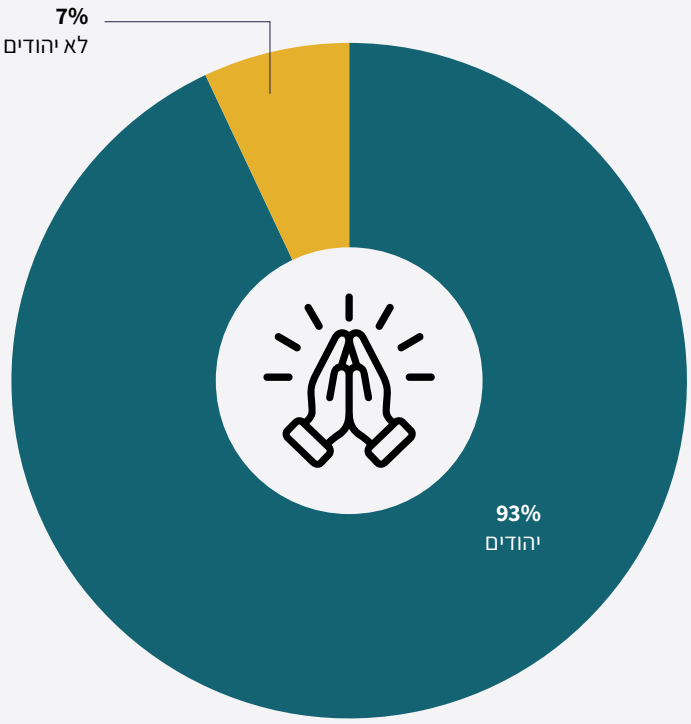
שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות הציבור בשנת 2025 לפי מגדר



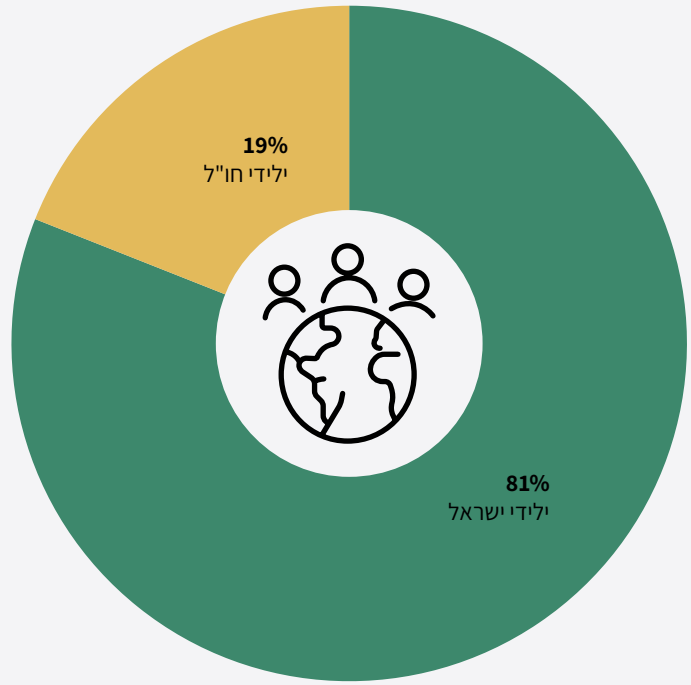
שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות הציבור בשנת 2025 לפי גיל



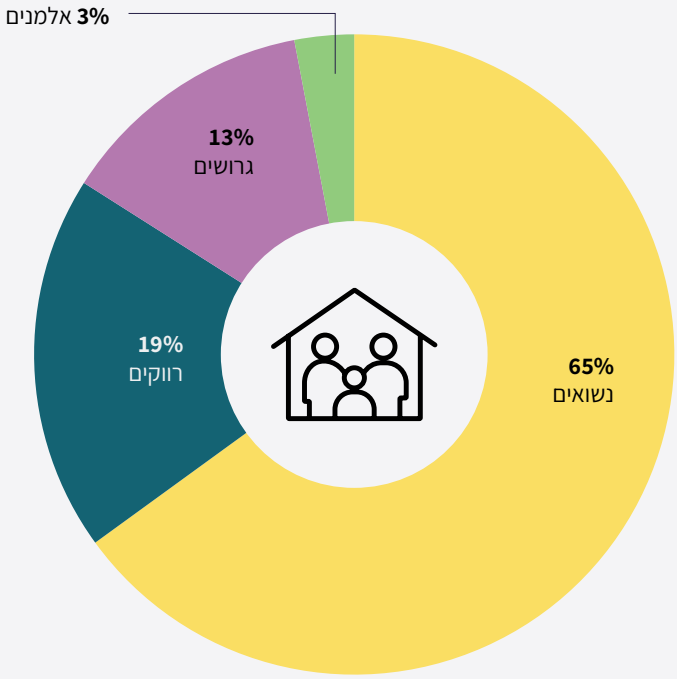
שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות הציבור בשנת 2025 לפי דת



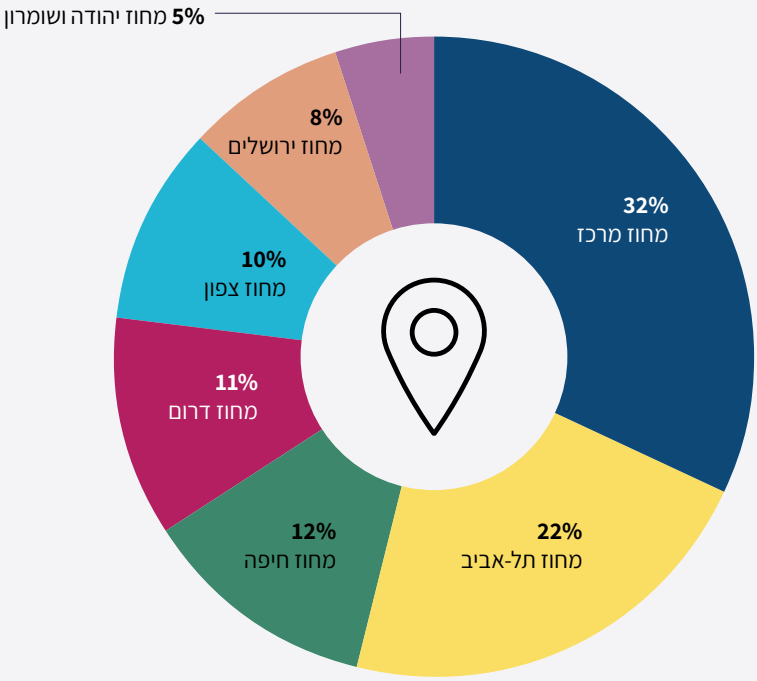
שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות הציבור בשנת 2025 לפי ילידי ישראל/חו"ל



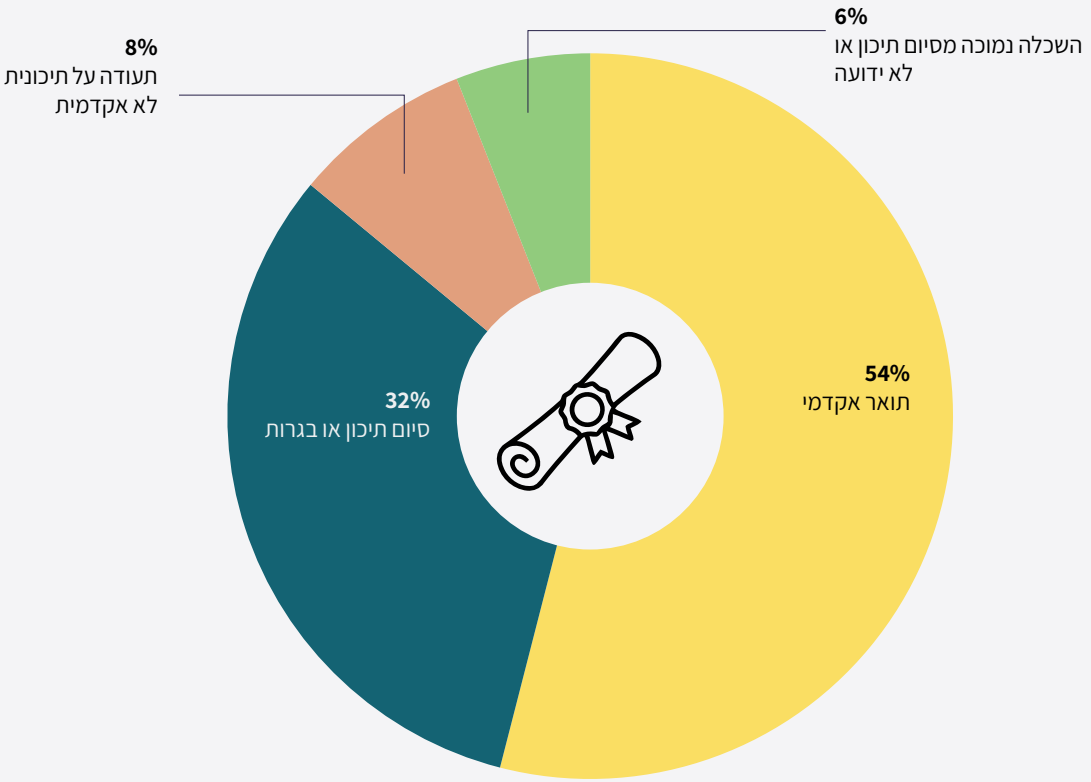
שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות הציבור בשנת 2025 לפי מצב משפחתי



שיעור התפלגות פונים למחלקת פניות הציבור בשנת 2025 לפי מחוז מגורים



התפלגות פונים למחלקת פניות הציבור בשנת 2025 לפי רמת השכלה



רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון

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 או לגופים אחרים, 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 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 (נציבות תלונות הציבור)**

פניות של מבקר המדינה שנענו על ידי הרשות.



רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון