



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

ג' באדר התשע"ז
1 במרץ 2017

חוזר גופים מוסדיים 2017-9-5
סיווג: כללי

בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור - תיקון

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

1. כללי

יישוב תביעות הוא מרכיב מרכזי בפעילותן של חברת ביטוח ושל חברה מנהלת של קופת גמל וקרן פנסיה (להלן - גוף מוסדי). דרך פעולתו של גוף מוסדי במסגרת הליך יישוב תביעות משפיעה באופן ישיר על מימוש זכויותיו של התובע ועל יכולתו לבחון את דרכי הפעולה העומדות בפניו בשלבים השונים של ההליך האמור. לפיכך, קיימת חשיבות לקביעת כללים ברורים בידי גופים מוסדיים במסגרת יישוב תביעות. בפניות הציבור לרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן - הרשות) עולים נהגים בעיתיים של גופים מוסדיים בקשר עם הליך בירור ויישוב התביעות שנערך על ידי גופים מוסדיים. חוזר זה בא לעדכן הוראות אלו.

2. הוראות

בנספח ב' לחוזר גופים מוסדיים מס' 2016-9-9, "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור", מיום 5 ביולי 2016:

א. בסעיף 1(ב), המילים "אלא אם כן נדרש התובע לשלוח לגוף המוסדי מסמכי מקור" - יימחקו.

ב. בסעיף 4, האמור בו יסומן "א)" ואחריו יבוא:

"(ב) נדרש גוף מוסדי להעביר סכום כסף למבוטח, יעביר הגוף המוסדי למבוטח את סכום הכסף באמצעות העברה בנקאית או זיכוי בכרטיס אשראי, לבחירת הגוף המוסדי; לא קיימים אצל הגוף המוסדי פרטי המבוטח להעברת הכספים באחד מהאמצעים האמורים, לא ניתן להעביר סכום כסף כאמור באותו אמצעי תשלום או שביקש המבוטח לקבל סכום כסף באמצעי תשלום מסוים, יאפשר הגוף המוסדי למבוטח לבחור את אמצעי התשלום, מבין האמצעים הקיימים בגוף המוסדי, שבו יועברו לו הכספים; לעניין זה, "אמצעי תשלום" - לכל הפחות, העברה בנקאית, המחאה או זיכוי בכרטיס אשראי, במקרה של החזר פרמיה ששולמה בכרטיס אשראי."

ג. אחרי סעיף 6 יבוא:

"6א. גוף מוסדי לא ישפיע, במישרין או בעקיפין, על שיקול דעתו המקצועי של רופא או אח מטעמו.

ב6. פנה אדם בקשר להגשת תביעה לגוף מוסדי או למי מטעמו יפרט הגוף המוסדי למבוטח את הפוליסות שבהן הוא מבוטח אצלו, יציין בפניו את הפוליסות שנתבעו כתוצאה מתביעתו, את האפשרות שלו לבחון הגשת תביעה בפוליסות הנוספות ויפנה אותו לאתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי הביטוח ('הר הביטוח') לרבות שליחת קישור באמצעות מסרון.

ג6. גוף מוסדי יאפשר למבוטח, במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק שירות מוכר העובד עם הגוף המוסדי או לחילופין תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ש"ח, לבחור האם ברצונו שהתשלום לספק השירות יעשה על ידי הגוף המוסדי, בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות המחאה לפקודת ספק השירות."

ד. אחרי סעיף 9 יבוא :

"9א. חברת ביטוח של רכב פוגע בתאונת שרשרת לא תעכב את התשלום לצד שלישי ברכב הראשון לצורך בירור חלוקת האחריות בינה לבין חברות הביטוח של רכבים אחרים המעורבים התאונה, אם הניזוק הוכיח את נזקיו."

3. תחילה

תחילת הוראות חוזר זה ביום 1 בספטמבר 2017.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון