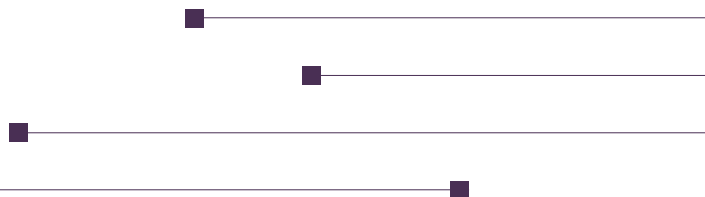




רשות שוק ההון
ביטוח וחסכון



פרק ד

נתוני פניות ציבור



1. מבוא

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון מבררת תלונות בנושאי ביטוח, גמל ופנסיה המוגשות נגד גופים מוסדיים, סוכני ביטוח ויועצים פנסיוניים (להלן - הגופים המפוקחים). בשנת 2017 החלה הרשות לברר גם תלונות בנושא שירותים פיננסיים מוסדרים. בירור התלונות נעשה מכוח הסמכות המוקנית לממונה על שוק ההון על-פי דין. לממונה סמכות מעין שיפוטית להורות על תיקון ליקוי שנמצא אגב בירור תלונה, בין אם בעניינו של פונה מסוים ובין אם בכלל (כגון הוראה להשבת כספים לכלל הלקוחות). גוף מפוקח רשאי לערער על החלטות הרשות בפני בית משפט מחוזי. הפונה אינו כבול להחלטת הממונה, והוא רשאי לפתוח בהליכים משפטיים גם לאחר שמתקבלת החלטת הרשות.

פניות הציבור משמשות את הרשות לצורך מתן סעד לפונים אליהם, משמשות לאיתור ליקויים, וכן משמשות כמשוב להסדרה ואופן יישומה. תוצאות בירור פניות הציבור משמשות לחישוב מדד השירות המפורסם על ידי הרשות, ומהוות 15% מציון המדד.



2. סדרי העבודה הנהוגים ברשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

פניות המגיעות לרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון מסווגות בהתאם לקטגוריות הטיפול המפורטות להלן:

א. תלונות בנוהל מיצוי הליכים (להלן - נוהל מצ"ה) - תלונות אלו מועברות אל הגופים המפוקחים לטיפולם הישיר מול הפונים. הגופים המפוקחים נדרשים לברר את התלונות, להשיב ישירות לפונים ולשלוח העתק מהתשובה אל הרשות. פונה שאינו שבע רצון מתשובת הגוף המפוקח מתבקש לפנות אל הרשות בשנית, ומטפל מטעם הרשות ימשיך בבירור התלונה וכריע בה. מרבית התלונות מטופלות לפי נוהל זה.

ב. תלונות בנוהל טיפול רגיל - תלונות אלו אינן מתאימות להתברר במסלול מיצוי הליכים. תלונות אלו מועברות לתגובת הגופים המפוקחים. עם קבלת תשובת הגוף המפוקח, מטפל ברשות מברר את התלונה ומכריע בה.

ג. פניות שאלה - פניות אלו כוללות שאלות כלליות בענייני ביטוח, גמל ופנסיה - כגון שאלות בעניין זכויות מבוטחים ועמיתים ובדבר הוראות דין וחוזרים - בקשות למסירת מידע, הצעות לשינויים וכיוצא באלו.

ד. פניות העתק - פניות שהפונים שולחים ישירות לגופים המפוקחים, והעתקיהן נשלחים אל הממונה על שוק ההון. העתקי הפניות נשמרים ברשות למעקב על פי הצורך, ותגובות הגופים המפוקחים מתבקשות רק במקרים חריגים.

משנסתיים הליך בירור התלונות בידי הרשות, ניתנת בהן הכרעה. ההכרעות מסווגות בהתאם לקטגוריות הבאות:

א. תלונות שנמצא בהן ממש - תלונות שבהן היה יסוד לטענות הפונה, ובמרביתן ניתן סעד כלשהו למתלונן. בחלק מהתלונות החליט הגוף המפוקח, בתגובה להעברת הפנייה אליו במסגרת נוהל מצ"ה, לתת לפונה סעד מלא או חלקי, לרבות המצאת נתונים, דוחות או מידע, הסברים באשר לזכויותיו או סעד כספי. תלונות אחרות במסגרת קטגוריה זו הן תלונות שבהן הורתה הרשות לגוף המפוקח ליתן סעד לפונה ולתקן את הליקוי; בדרך כלל, על פי הנחיות אופרטיביות. בין היתר, הממונה עשוי להתערב ביחסים החוזיים שבין גוף מפוקח לבין מתלונן ולהטיל על הגוף המפוקח לקיים חיובים המוטלים עליו מכוח הדין. למשל, הממונה מוסמך לאכוף תנאים בפוליסה ולהורות לחברת ביטוח לשלם למבוטח תגמולי ביטוח, או לשנות תנאים בפוליסה באופן שיקיימו את הוראות הדין. לעתים



הממונה דורש להחיל את תיקון הליקוי שהתגלה בתלונה מסוימת על כלל המבוטחים או העמיתים שבעניינם מתקיים ליקוי דומה.

- ב. **תלונות שבהן לא נמצא מקום להתערבות הרשות** - תלונות בהן נקבע כי הגורם המפוקח נהג בענייניו של המתלונן על-פי דין. במקרים אלו אין ההחלטה מחייבת את הפונה, והוא זכאי למצות את זכויותיו בערכאות שיפוטיות, ככל שיראה לנכון לעשות כן.
- ג. **תלונות שנסגרו מאחר שהמתלונן לא חלק על עמדת הגוף המפוקח** - תלונות שבהן דחה הגוף המפוקח את התלונה (דחייה במצ"ה), והמתלונן לא ביקש להמשיך בבירור התלונה.
- ד. **תלונות שלא ניתן היה להכריע בהן** - תלונות שבירורן הסתיים מבלי שנקבעה בהן עמדה.
- ה. **תלונות שהטיפול בהן הסתיים עקב מחלוקת עובדתית** - תלונות שבעיקרן מבוססות על גרסה עובדתית מסוימת. בשל היעדר ראיות מספיקות להכרעה ואי-מציאת ליקוי בפעולת גוף מפוקח המצדיק את התערבות הרשות, אין אפשרות להכריע בפנייה בלי להעדיף את אחת הגרסאות. בתלונות מסוג זה מוצע שהמתלוננים יפנו לבית המשפט המוסמך או להליכי גישור.
- ו. **תלונות שנדונו בבתי משפט** - תלונות שהטיפול בהן הסתיים לאחר שהתברר כי העניין שהועלה בתלונה נדון בערכאות (בית משפט או בוררות) בין המתלונן לבין הגוף שנגדו הוגשה התלונה, ולא נמצאו טעמים מיוחדים להתערב בהליכים בהתאם להוראות סעיף 60(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981.
- ז. **תלונות בנושאים שאינם באחריות הרשות** - תלונות אלו מועברות לטיפול הרשות המוסמכת. למשל, תלונות על התנהלות קופות החולים מועברות למשרד הבריאות; תלונות שעניינן עבודתם המקצועית של שמאי רכב מועברות למשרד התחבורה; תלונות נגד בנקים שאינן נוגעות לייעוץ פנסיוני מועברות ליחידה לפניות הציבור בבנק ישראל.
- ח. **תלונות שנסגרו עקב חוסר מעש של המתלונן** - תלונות שבהן התבקש המתלונן להמציא לרשות מסמכים נוספים על מנת לאפשר את המשך בירור תלונתו, אך הוא לא עשה כן, ולכן נמנעה מהרשות האפשרות להמשיך בבירור התלונה.



3. נתוני פניות הציבור

3.1. פניות שהגיעו לרשות שוק ההון ב-2017¹

לוח ה-1

מספר הפניות שהגיעו לרשות שוק ההון, לפי סוגים, 2015-2017

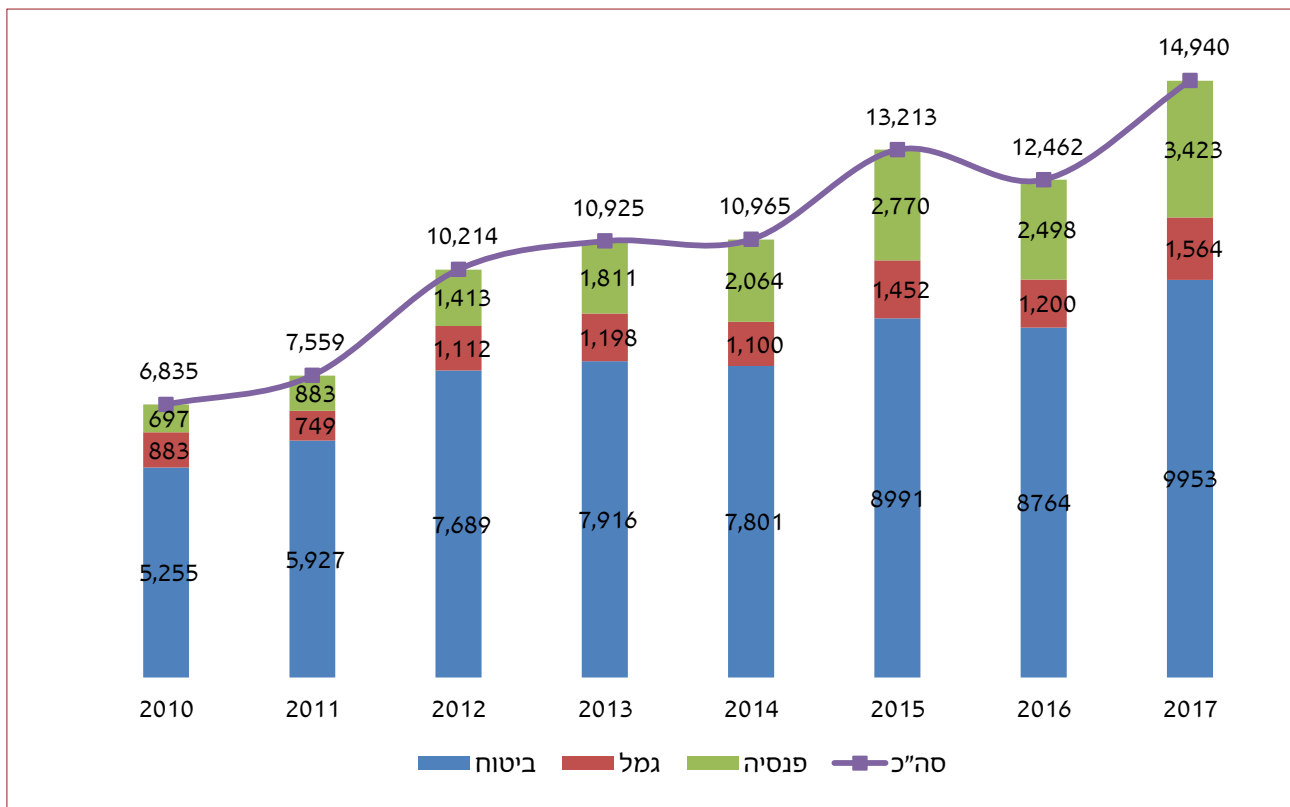
סה"כ	פניות אחרות	פניות שאלה	תלונות	שנה	
8991	702	857	7432	2015	ביטוח
8764	379	1123	7262	2016	
9953	270	1374	8310	2017	
1452	70	150	1232	2015	גמל
1200	52	234	914	2016	
1564	23	329	1212	2017	
2770	131	461	2178	2015	פנסיה
2498	76	438	1984	2016	
3423	82	659	2682	2017	

1 בשנת 2016 עברה הרשות לנהל את בירור פניות הציבור במערכת ייעודית חדשה, לרבות הסבת כלל הנתונים מהמערכת הישנה לחדשה.



תרשים ה-1

מספר הפניות שהגיעו לרשות שוק ההון, לפי תחומים, 2010-2017





3.2. פניות שנסגרו ברשות שוק ההון בשנת 2017

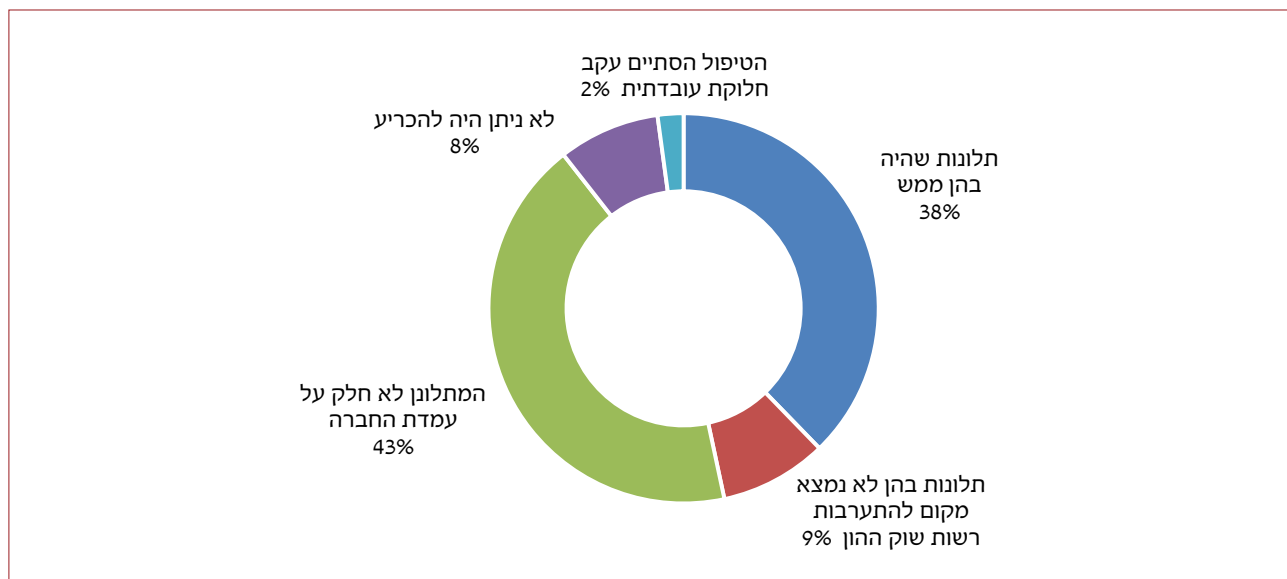
לוח ה-2

מספר התלונות שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוגי הכרעה, 2017-2016

2017	2016	קטגוריית הכרעה
2254	1991	תלונות שהיה בהן ממש
532	469	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
2556	2143	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
503	391	לא ניתן היה להכריע
128	96	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
36	24	נדונו בבתי משפט
228	205	נושאים שאינם באחריות רשות שוק ההון
668	921	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
741	795	אחרות ²
7646	7035	סך התלונות שנסגרו בתחום הביטוח

תרשים ה-2

התפלגות התלונות שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוגי הכרעה, 2017



2 בקטגוריה זו נכללות תלונות שנסגרו סגירה מנהלית, למשל עקב פתיחת כפל תלונה, תלונות שהועברו לטיפולם של גורמים אחרים ברשות או תלונות שהוחלט כי הטיפול בהן ייעשה במישור העקרוני או הפיקוחי.



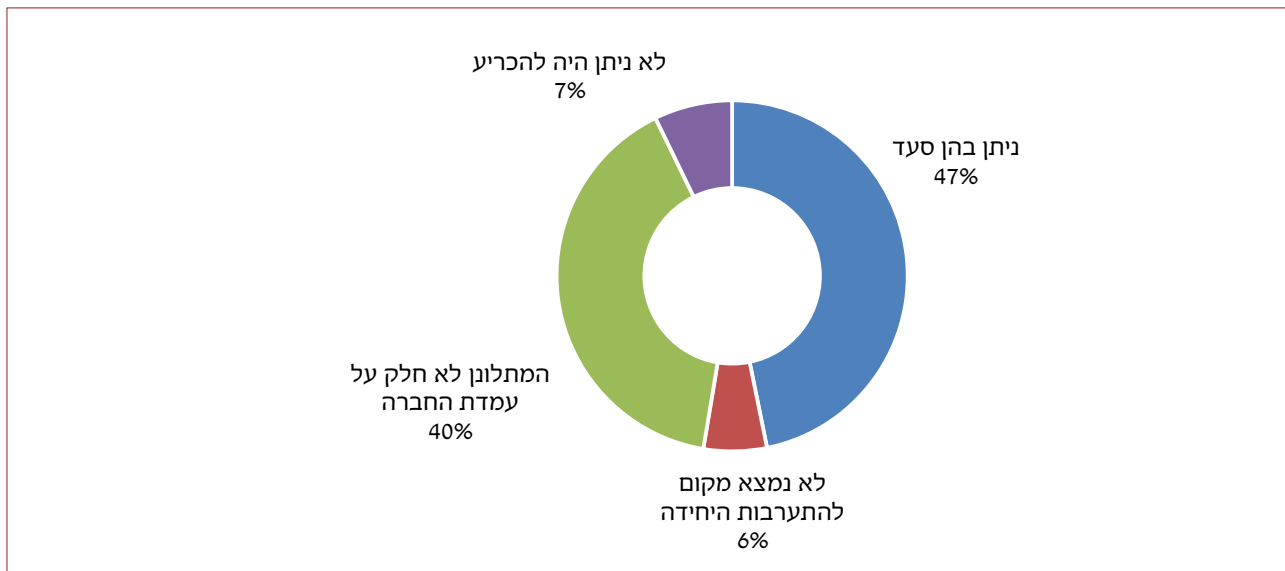
לוח ה-3

מספר התלונות שנסגרו בתחום הגמל, לפי סוגי הכרעה, 2017-2016

2017	2016	קטגוריית הכרעה
338	314	תלונות שהיה בהן ממש
42	40	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
290	252	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
52	37	לא ניתן היה להכריע
0	1	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
2	1	נדונו בבתי משפט
76	71	נושאים שאינם באחריות רשות שוק ההון
60	93	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
92	118	אחרות ³
952	927	סך התלונות שנסגרו בתחום הגמל

תרשים ה-3

התפלגות התלונות שנסגרו בתחום הגמל, לפי סוגי הכרעה, 2017



3 בקטגוריה זו נכללות תלונות שנסגרו סגירה מנהלית, למשל עקב פתיחת כפל תלונה, תלונות שהועברו לטיפולם של גורמים אחרים ברשות או תלונות שהוחלט כי הטיפול בהן ייעשה במישור העקרוני או הפיקוחי.



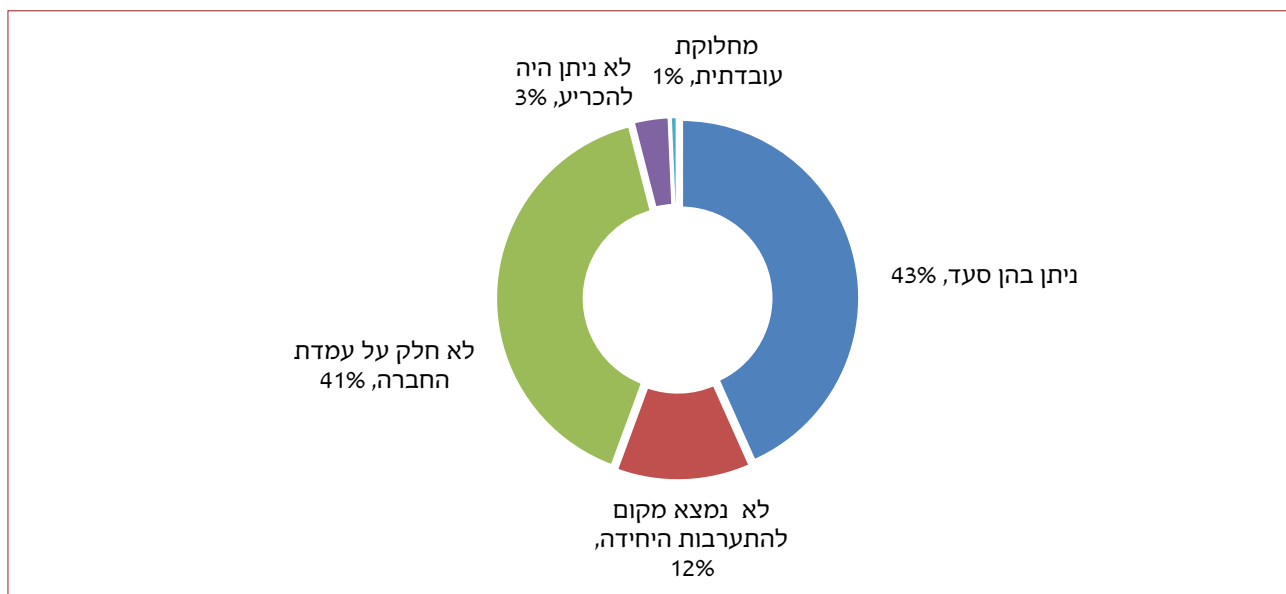
לוח ה-4

מספר התלונות שנסגרו בתחום הפנסיה, לפי סוגי הכרעה, 2017-2016

2017	2016	קטגוריית הכרעה
694	658	תלונות שהיה בהן ממש
197	214	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
647	548	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
53	49	לא ניתן היה להכריע
11	13	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
7	3	נדונו בבתי משפט
58	58	נושאים שאינם באחריות רשות שוק ההון
137	215	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
185	192	אחרות ⁴
1989	1950	סה"כ התלונות שנסגרו בתחום הפנסיה

תרשים ה-4

התפלגות התלונות שנסגרו בתחום הפנסיה, לפי סוגי הכרעה, 2017



ציוני מדד שירות חברות הביטוח זמינים באתרנו בקישור הבא:

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

4 בקטגוריה זו נכללות תלונות שנסגרו סגירה מנהלית, למשל עקב פתיחת כפל תלונה, תלונות שהועברו לטיפולם של גורמים אחרים ברשות או תלונות שהוחלט כי הטיפול בהן ייעשה במישור העקרוני או הפיקוחי.