



# פרק ד

---

## פניות ציבור

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מבררת תלונות בנושאי ביטוח, גמל ופנסיה המוגשות נגד גופים מוסדיים, סוכני ביטוח, יועצים פנסיוניים, המסלקה הפנסיונית ותלונות בנושא מתן שירותים פיננסיים כנגד נותני שירותים פיננסיים מוסדרים (להלן - הגופים המפוקחים). כמו כן, הרשות מעניקה מידע בתחומים אלו. בירור התלונות נעשה מכוח הסמכות המוקנית לממונה על שוק ההון על-פי הוראות הדין. 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 אליה, משמשות לאיתור ליקויים, וכן משמשות בסיס להכנת מדד השירות המפורסם על ידי הרשות.

## 2. סדרי העבודה הנהוגים ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

פניות המגיעות לרשות 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 ויכריע בה.

**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.

לאחר סיום 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 בפוליסת ביטוח 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 בעניינו 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.

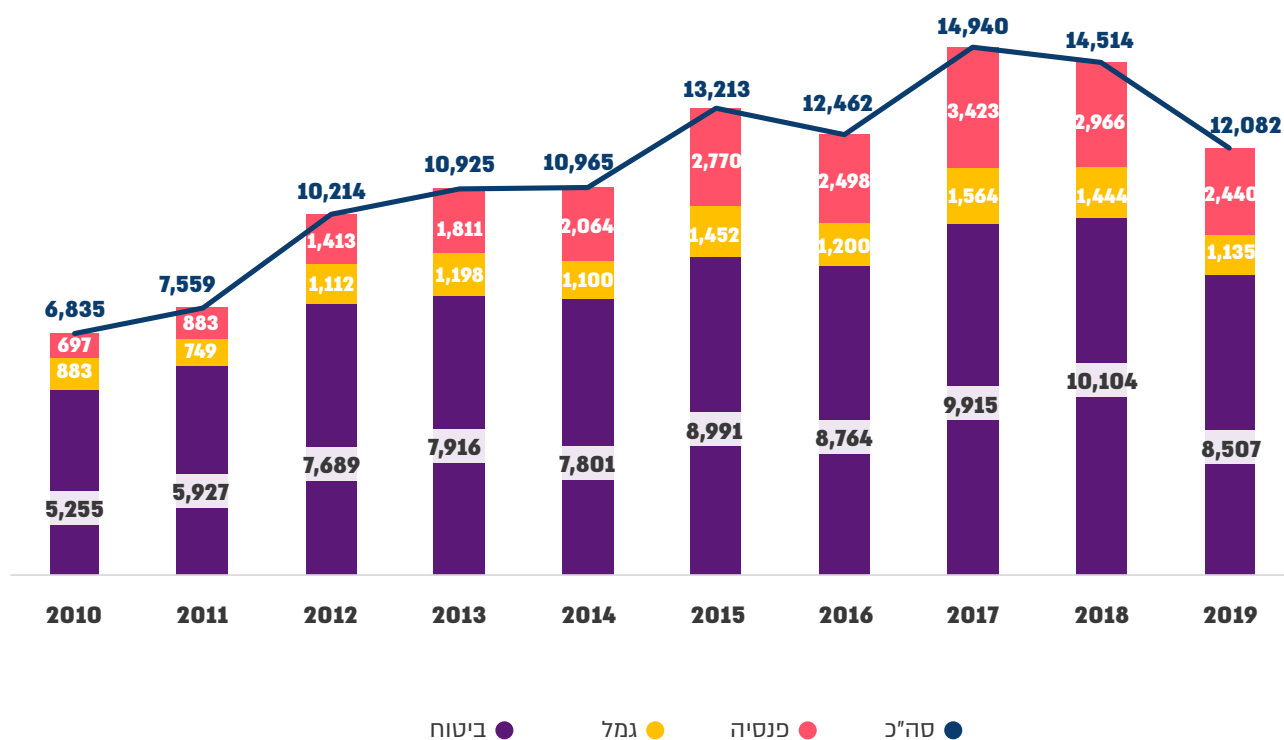
**ח. תלונות שנסגרו עקב חוסר מעש של המתלונן -** תלונות שבהן התבקש המתלונן להמציא לרשות מסמכים נוספים על מנת לאפשר את המשך בירור תלונתו, אך הוא לא עשה כן, ולכן נמנעה מהרשות האפשרות להמשיך בבירור התלונה.

### 3. נתוני פניות הציבור

#### 3.1 פניות שהגיעו לרשות שוק ההון ב-2019

לוח ד-1 מספר הפניות שהגיעו לרשות שוק ההון, לפי סוגים, 2019-2016

פירוט	ביטוח			גמל			פנסיה			מחלקה פנסיונית		שירותים פיננסיים	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2018	2019	2018	2019
תלונות	8,310	7,976	6,806	1,212	1,106	861	2,682	2,148	1,735	202	218	14	28
פניות שאלה	1,374	1,837	1,491	329	314	255	659	742	634	7	44	4	80
פניות אחרות	270	291	210	23	24	19	82	76	71	-	0	-	0
<b>סה"כ</b>	<b>9,953</b>	<b>10,104</b>	<b>8,507</b>	<b>1,564</b>	<b>1,444</b>	<b>1,135</b>	<b>3,423</b>	<b>2,966</b>	<b>2,440</b>	<b>209</b>	<b>262</b>	<b>18</b>	<b>108</b>



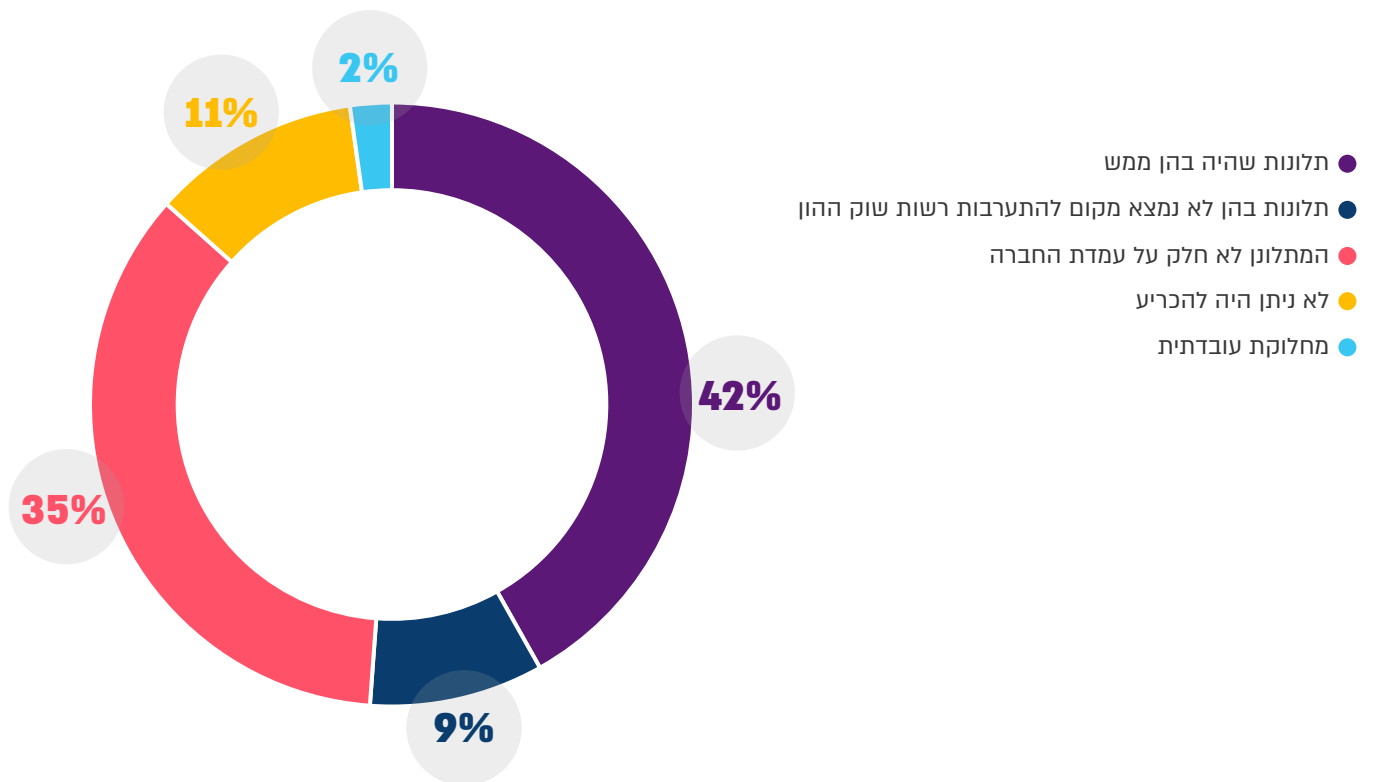
## 3.2 כניות שנסגרו ברשות שוק ההון בשנת 2019

מספר התלונות שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוגי הכרעה, 2018-2019

לוח ד-2

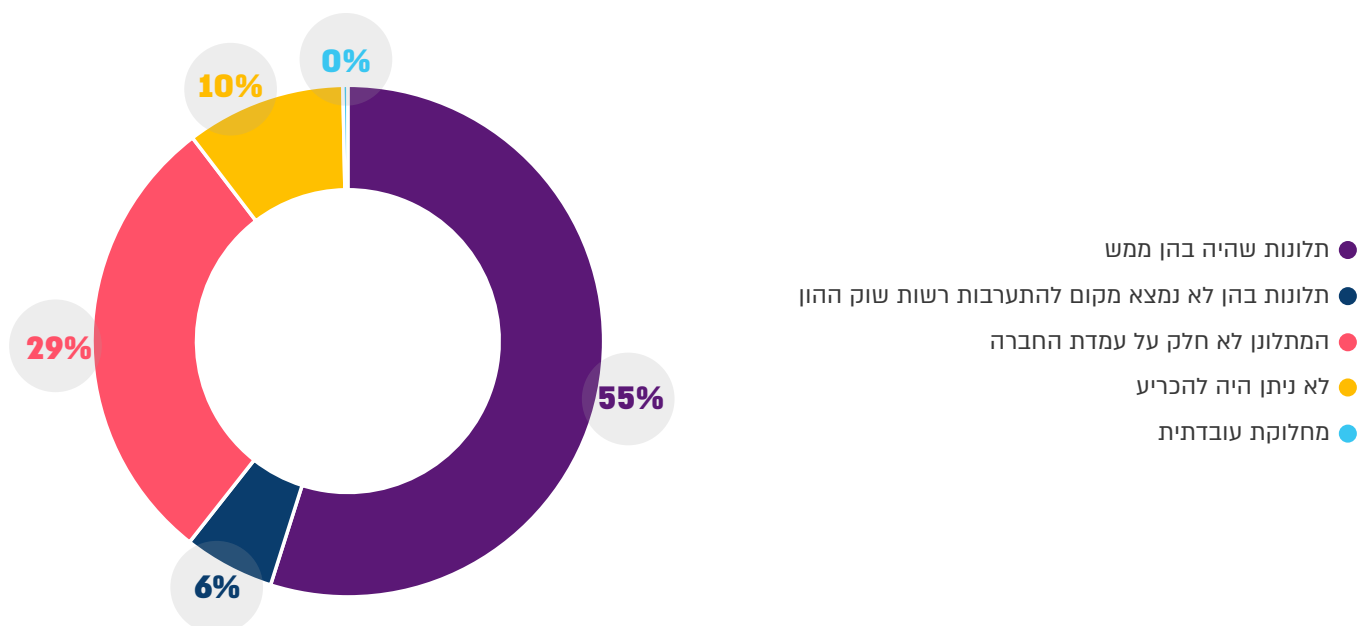
2019	2018	קטגוריית הכרעה
2,007	2,441	תלונות שהיה בהן ממש
447	622	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
1,698	2,881	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
537	670	לא ניתן היה להכריע
107	129	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
41	43	נדונו בבתי משפט
100	143	נושאים שאינם באחריות הרשות
353	616	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
2,204	2,504	אחרות [ <sup>1</sup> ]
<b>7,494</b>	<b>10,049</b>	<b>סך התלונות שנסגרו בתחום הביטוח</b>

<sup>1</sup> 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.

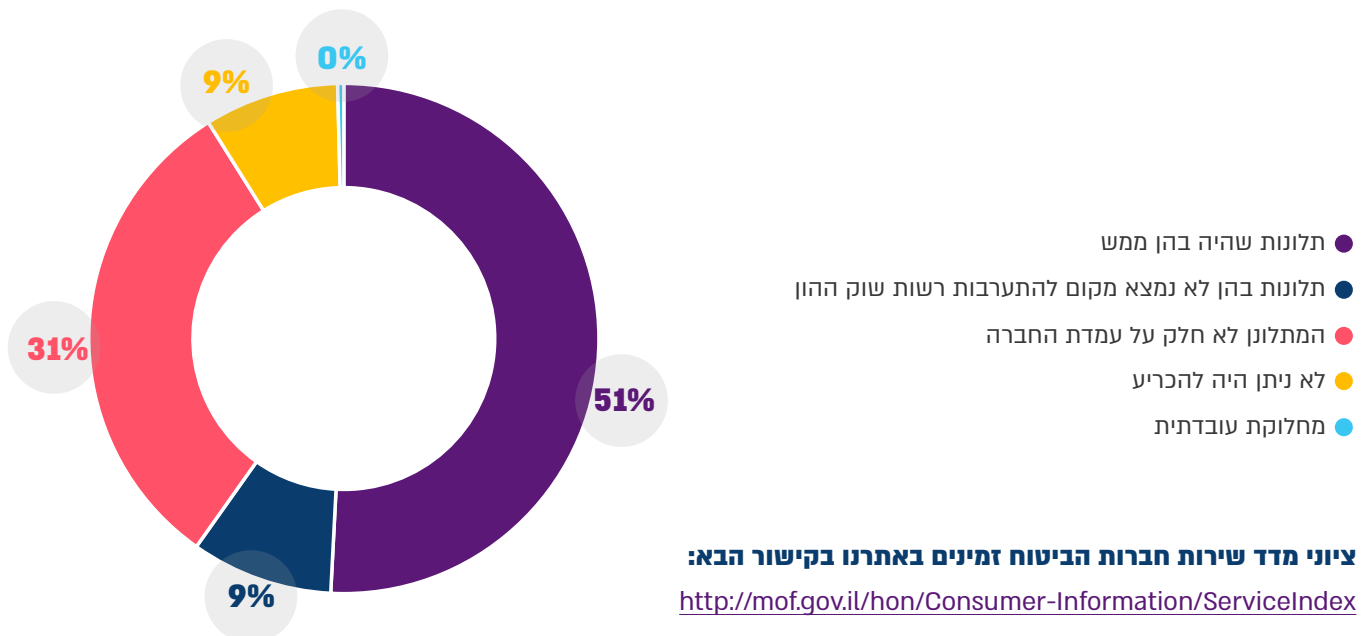


2019	2018	קטגוריית הכרעה
354	411	תלונות שהיה בהן ממש
37	38	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
187	313	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
65	65	לא ניתן היה להכריע
2	3	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
1	3	נדונו בבתי משפט
8	33	נושאים שאינם באחריות הרשות
39	89	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
314	376	אחרות [ 2 ]
<b>1,007</b>	<b>1,331</b>	<b>סך התלונות שנסגרו בתחום הביטוח</b>

<sup>2</sup> 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.



2019	2018	קטגוריית הכרעה
650	842	תלונות שהיה בהן ממש
115	175	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
400	652	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
109	76	לא ניתן היה להכריע
5	14	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
4	7	נדונו בבתי משפט
50	74	נושאים שאינם באחריות הרשות
104	252	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
664	879	אחרות [ 3 ]
<b>2,101</b>	<b>2,971</b>	<b>סך התלונות שנסגרו בתחום הביטוח</b>



<sup>3</sup> 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.