



## מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

י"א בסיון התשס"ט  
3 ביוני 2009

חוזר גופים מוסדיים 2009-9-9  
סיווג: כללי

### הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) ו-61 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – "חוק הפיקוח"), לפי סעיפים 39(ב) ו-31(ג) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן – "חוק קופות גמל") ולפי סעיפים 31(ב) ו-31(ג) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (עיסוק בייעוץ פנסיוני ובשיווק פנסיוני), התשס"ה-2005 (להלן – "חוק הייעוץ הפנסיוני"), ולאחר התייעצות עם הועדה המייעצת, אני מורה כדלקמן:

#### 1. כללי

חוזר זה נועד לקבוע את אופן ההתנהלות של המפוקחים בטפלים בפניות ציבור שהממונה מברר, בין השאר, לפי סמכותו מכוח סעיפים 60 עד 62 לחוק הפיקוח, אשר הוחלו גם לפי סעיפים 39(ג) לחוק קופות גמל ו-31(ג) לחוק הייעוץ הפנסיוני.

#### 2. הגדרות

בחוזר זה:

"מפוקח" - חברות ביטוח, חברות מנהלות של קופות גמל, חברות מנהלות של קרנות פנסיה, סוכנויות ביטוח, סוכני ביטוח, יועצים פנסיוניים וסוכני שיווק פנסיוניים לרבות התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפולי") בע"מ.

#### 3. המידע הנדרש

- א. המפוקח ישיב לממונה בכתב על פניית הפונה (להלן - "הפנייה") באופן מנומק ומפורט.
- ב. המפוקח יצרף לתשובתו לממונה את כל המסמכים אשר נוגעים לבירור הפנייה בהתאם לטיבה ולתוכנה, לרבות המסמכים שעליהם נסמכת התשובה.
- ג. בתשובתו יפרט המפוקח את רשימת המסמכים המצורפים כאמור בהוראת סעיף קטן (ב), ינמק את הטעם לצירופם וכן יפנה לסעיפים המתאימים במסמכים המצורפים, לפי הצורך.
- ד. בנספח לחוזר מפורטת רשימת מסמכים אשר עשויים להיות רלוונטיים לבירור התלונה על פי טיבה ותוכנה.

ה. סבר המפוקח כי על מידע או מסמכים האמורים בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) חל חיסיון, יעביר לממונה את המידע או המסמכים, לפי העניין, בנפרד, ויצוין כי חל עליהם חיסיון ועל כן אין להעבירם לפונה.

ו. הורה הממונה למפוקח להשיב במישרין לפונה, ישיב המפוקח באופן מנומק ומפורט גם לפונה.

#### 4. מועדים להמצאת המידע הנדרש

א. על המפוקח להמציא את תשובתו ואת המסמכים המצורפים לה לפי סעיף 3 בתוך 30 ימים מהיום שבו הומצאה לו הפניה.

ב. ביקש הממונה מהמפוקח להמציא לו מידע או מסמכים נוספים, ימציא המפוקח את המידע או המסמכים האמורים, לפי העניין, בתוך 14 ימים מהיום שבו נתבקש לעשות כן.

ג. אין באמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) כדי לגרוע מסמכותו של הממונה לקבוע כי על מפוקח להמציא מידע בתוך פרק זמן אחר.

ד. בקשת ארכה של מפוקח לגבי המועדים האמורים בסעיף זה ובסעיף 7 תוגש לממונה בכתב.

#### 5. המצאת מידע נוסף

המפוקח לא יהיה רשאי, במועד מאוחר יותר, להעלות טענות או להמציא מידע שלא נכללו בתשובתו האמורה בסעיף 3(א) או להמציא מסמכים שלא צורפו לתשובה האמורה לפי סעיף 3(ב), אלא בהיתר מאת הממונה.

#### 6. אופן המצאת ידיעות ומסמכים לממונה

א. המפוקח ימציא את תשובתו ואת המסמכים המצורפים לה לפי סעיף 3 וכן את המידע או המסמכים כאמור בסעיף 4(ב), לממונה באמצעות אתר האינטרנט של היחידה לפניות הציבור, אלא אם כן התיר הממונה למפוקח המצאה באופן אחר.

ב. המפוקח יודא באמצעות אתר האינטרנט כי התשובה, המידע או המסמכים האמורים בסעיף קטן (א) התקבלו בידי הממונה.

ג. הוראות סעיף זה לא יחולו על סוכנויות ביטוח, סוכני ביטוח, סוכני שיווק פנסיוניים ויועצים פנסיוניים אלא אם כן הורה הממונה, לכולם או לחלקם, אחרת.

#### 7. מידע המצוי ברשות הפונה ושאינו מצוי בידי המפוקח

א. על אף האמור בסעיף 4(א), אם אין בידי המפוקח מידע הנוגע לביטוח הפנייה שבלעדיו לא יוכל המפוקח לברר את הפנייה ומידע זה מצוי ברשות הפונה, על המפוקח, בתוך 14 ימים מהיום שהומצאה לו הפניה:

(1) לפנות לפונה בבקשה מתועדת להמצאת המידע האמור בתוך 30 ימים מיום פניית המפוקח אליו;

(2) לעדכן את הממונה כי אין בידו מידע כאמור וכי הוא פנה לפונה בבקשה כאמור.

3) לא המציא הפונה את המידע האמור בסעיף קטן (א) בתוך 30 ימים מיום פניית המפוקח אליו, יעדכן המפוקח את הממונה כי המידע לא הומצא על אף פניית המפוקח לפונה לפי סעיף זה.

ב. לא המציא הפונה את המידע שנתבקש בתוך 30 ימים כאמור בסעיף קטן (א), ימציא המפוקח את תשובתו ואת המסמכים שניתן להמציאם מבלי המידע שברשות הפונה, בתוך 7 ימים מהיום שבו הסתיימו 30 הימים.

ג. המציא הפונה את המידע שנתבקש להמציא כאמור בסעיף קטן (א), ימציא המפוקח את תשובתו ואת המסמכים, בתוך 21 ימים מהיום שבו הומצא לו המידע האמור.

#### 8. תחולה

הוראות החוזר יחולו על כל מפוקח כהגדרתו בחוזר זה.

#### 9. תחילה

תחילתו של חוזר זה ביום 1 בספטמבר 2009.

ידין ענתבי

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון

## נספח- מסמכים אשר עשויים להיות רלוונטיים לבירור התלונה

להלן רשימת מסמכים אשר עשויים להיות רלוונטיים לבירור תלונות, בחלוקה לפי ענפים:

### 1. כללי

- 1.1. פוליסת הביטוח;
- 1.2. הצעת הביטוח;
- 1.3. דף פרטי הביטוח [מיפרט הפוליסה];
- 1.4. הודעות ביטול לפוליסה;
- 1.5. תכתובות בין הצדדים ובכללן, תכתובות עם סוכן הביטוח;
- 1.6. הקלטות של שיחות שנוהלו עם הפונה.

### 2. ענף הרכב

- 2.1. טופס הודעה על מקרה הביטוח;
- 2.2. בתביעת צד ג' - מסמכי תביעת צד ג', המכתב שנשלח למבוטח לפי סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א – 1981;
- 2.3. דוחות שמאי;
- 2.4. דוחות חקירה;
- 2.5. תיק משטרה;
- 2.6. הוראות המחירון שלפיהן חושב ערך הרכב לפיצוי.

### 3. ענף הדירות ובתי העסק

- 3.1. דוחות שמאי;
- 3.2. דוחות סוקר;
- 3.3. דוחות חקירה;
- 3.4. קבלות;
- 3.5. חוות דעת מומחים הנוגעים לעניין;
- 3.6. מסמכים הנוגעים לביטוח יתר וביטוח חסר.

### 4. ענף ביטוחי החיים

- 4.1. דיווחים שנתיים;
- 4.2. פירוט הפקדות לפוליסה;
- 4.3. מסמך החלפת פוליסות;
- 4.4. הצהרת בריאות;
- 4.5. חוות דעת רפואיות;
- 4.6. מסמכים רפואיים נוספים;

4.7. מסמכי הביטוח הלאומי.

5. ענף ביטוחי הבריאות

5.1. הצהרת בריאות;

5.2. חוות דעת רפואיות;

5.3. מסמכים רפואיים נוספים;

5.4. טופס גילוי נאות;

5.5. מסמך החלפת פוליסות.

6. קופות גמל, לרבות קרנות פנסיה וקרנות השתלמות

6.1. מסמכי בקשות להעברה בין קופות גמל;

6.2. בקשות לפדיון/משיכת כספים;

6.3. דיווחים שנתיים ורבעוניים;

6.4. דיווחים לגבי העברה בין קופות גמל;

6.5. מסמכי פתיחת חשבון.