

## הקוד האתי ותקנון ועדת האתיקה ותלונות הציבור

### פרק א': הגדרות

קוד האתיקה של לשכת סוכני הביטוח מתווה כללים לשמירת טוהר המידות המקצועי, מעצב את דמות המקצוע כלפי פנים, כלפי הלקוחות וכלפי הציבור כולו. כמו כן, משמש קוד האתיקה כאמצעי סיוע לסוכני הביטוח בקבלת החלטות מקצועיות בהתאם לערכי המקצוע. סוכן הביטוח יפעל בהתאם להוראות תקנון לשכת סוכני הביטוח ותקנון האתיקה וימנע מכל פעולה העומדת בניגוד להוראות אלה.

#### **1. בתקנות אלה:**

- (1) "סוכן ביטוח" - מי שמחזיק ברישיון סוכן ביטוח תקף על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981.
- (2) "הלשכה" - לשכת סוכני ביטוח בישראל (ע"ר) 580013365.
- (3) "ועדת האתיקה ותלונות הציבור" - ועדת האתיקה ותלונות הציבור שנבחרה בבחירות אישיות כלליות על ידי סוכני הביטוח חברי הלשכה.
- (4) "בית הדין הארצי" - בית הדין הארצי למשמעת של לשכת סוכני הביטוח כפי שהוגדר בתקנון בית הדין.

#### **2. להלן, תמצית עקרונות הקוד האתי של לשכת סוכני הביטוח:**

- (1) סוכן הביטוח יבצע את תפקידו ביושר במקצועיות וללא משוא פנים.
- (2) סוכן הביטוח יבטא בהתנהלותו יחס חיובי לכל אדם באשר הוא אדם, בבואו עמו בדברים במסגרת תפקידו, בכלל זה לקוח, עמית, עובד, גוף או בעל מעמד אחר כלשהו.
- (3) אסורה נתינה או קבלת דבר בעל ערך במטרה להשפיע באופן בלתי ראוי על שיקול דעת מקצועי ולגרום לקבלת החלטה שלא בהתאם לסטנדרטים מקובלים של הגינות ויושרה.
- (4) על סוכן הביטוח לתרום ליצירת אווירה וסביבת עבודה נעימה ולהתייחס לעמיתים לעבודה, לממונים, למקבילים ולכפופים - בנימוס ובכבוד, ללא הטרדה, פיזית או מילולית, וללא אווירה של עוינות או הפחדה.
- (5) סוכן הביטוח ימנע מאמירות פוגעות ולא מכובדות ומהתנהגות מפלה, מאיימת, אלימה (פיזית או מילולית) או פוגעת כלפי חבריו למקצוע ולקוחותיו.

- (6) סוכן הביטוח יפעל מול הלקוח במקצועיות, בתום לב ובאמינות. לשם שמירה על טובת הלקוח, יש למסור ללקוח מידע מלא וברור, תוך גילוי נאות ושקיפות מרבית.
- (7) סוכן הביטוח יעביר מידע על לקוחות רק לעובדים המוסמכים לתת ולקבל מידע, בתוקף תפקידם. אין להעביר מידע לצד שלישי, אלא לפי הוראה מפורשת ובכתב של הלקוח, או עפ"י הוראות כל דין.
- (8) סוכן הביטוח ימנע מפעילות המהווה או העלולה להיתפס כניגוד עניינים בינו לבין הלקוח.
- (9) סוכן הביטוח יפתח את איכות פעילותו כך שיוכל לנמק בפני זולתו, במיוחד בפני לקוחות, כל החלטה במסגרת זו.
- (10) סוכן הביטוח יכבד את תוצאות בחירות הלשכה וישתף פעולה עם הנבחרים חרף כל מחלוקת שהתגלעה במערכת הבחירות.
- (11) סוכן הביטוח יהיה שותף מלא לעקרונות הערבות ההדדית והשוויון המבטיחים לחברי הלשכה, כאשר הם מוצאים את עצמם במצוקה שיקבלו עזרה מיידית ככל האפשר.
- (12) סוכן הביטוח לא ינסח, יגיב או יפרסם כל מידע או דעה אישית על הלשכה ופעילותה העלול לפגוע בחבריה בדרך כלשהי, לרבות פגיעה בצנעת הפרט וברגשות הציבור.

## פרק ב': חברי הלשכה

### 3. התנהלות סוכן הביטוח מול הלקוח

- (1) סוכן ביטוח ייצג את לקוחו בנאמנות ובמסירות, תוך שמירה על טובת הלקוח, הגינות למול הלקוח וחברת הביטוח, וכבוד המקצוע.
- (2) סוכן ביטוח יקפיד להימנע ממצב של ניגוד עניינים.
- (3) סוכן ביטוח יקבל שכ"ט בעד עבודתו רק בכסף מהלקוח ו/או בעמלות מהגוף המוסדי, בכפוף להוראות הדין הקיימות מעת לעת.
- (4) החליט סוכן ביטוח להפסיק טיפול בעניין לפני סיומו, ייתן, ללא דיחוי, הודעה על כך ללקוחו, ולגוף המוסדי וחובה עליו, במידת האפשר, להפסיק את הטיפול באופן שלא יפגע בענייניו של לקוחו.
- (5) לא ייצג סוכן ביטוח לקוח, לא יקבל על עצמו לייצגו ולא ימשיך בייצוגו, אם קיים חשש שלא יוכל למלא את חובתו המקצועית כלפיו, בשל ענין אישי שלו, או בשל

התחייבות או חובת נאמנות שיש לו כלפי אחר או בשל עומס עבודה או בשל סיבה דומה אחרת.

- (6) סוכן ביטוח ימציא ללקוח דין וחשבון על מצב חשבונו של הלקוח לפי דרישת הלקוח תוך זמן סביר לאחר הדרישה, ובלבד שהוגשה לא יאחר משנה מיום סיום הטיפול.
- (7) חל איסור על סוכן ביטוח לממן עבור לקוחותיו תשלומי אגרות ותשלומים למוסדות.

#### **4. סוכן הביטוח וחברו למקצוע**

- (1) בכל עניין מקצועי יגלה סוכן ביטוח יחס חברי ומכבד כלפי סוכן ביטוח אחר לרבות ביחס לטיפול בלקוח אשר טופל על ידי סוכן ביטוח אחר.
- (2) סוכן ביטוח ינהג בכבוד כלפי הלשכה ומוסדותיה.
- (3) סוכן ביטוח לא יפרסם את עצמו בכל דרך שיש בה כדי לפגוע בכבוד המקצוע או בסוכן ביטוח אחר או כדי להטריד לקוחות או ליצור אצלם רושם שגוי.

#### **5. סודיות**

- (1) סוכן ביטוח ישמור על סודיות מלאה ביחס לכל מידע שיובא לידיעתו בידי לקוח או מי מטעמו במסגרת תפקידו אלא אם הסכים הלקוח במפורש אחרת.
- (2) סוכן ביטוח יעדכן ויוודא כי כל העובדים תחתיו ו/או הקשורים אליו מודעים לחובת הסודיות המוטלת עליהם ביחס לעניינים המגיעים לטיפולם ו/או לידיעתם במהלך עבודתם.

#### **פרק ג': מוסדות והליכי שפיטה**

##### **6. התלונה**

- (1) המוסד שידון בכל סוגיה הקשורה לאתיקה המקצועית של סוכן הביטוח תהיה ועדת האתיקה.
- (2) ועדת האתיקה תפעל כוועדת שימוע ובירורים המוסמכת להוציא מסקנות ולהטיל עונשים.
- (3) ועדת האתיקה תטפל במקרים הבאים:
- (1) תלונות הציבור שיופנו ללשכה, כולל תלונות מבוטחים נגד סוכנים.

- (2) התנהגות בניגוד לכללי האתיקה המקצועית.
- (3) בכל מקרה הנוגע לכללי האתיקה שיוטל על ועדת האתיקה לטפל בו על ידי הוועד המנהל, או שוועדת האתיקה תיזום בעצמה הטיפול בו.
- (4) בכל תלונה של חבר הלשכה כנגד חבר אחר בלשכה בנושא אתיקה מקצועית.
- (5) בתלונה של חבר לשכה כנגד מי שאינו חבר בה- וכן בתלונה של מי שאינו חבר, כנגד מי שחבר בלשכה, וזאת בהסכמה הדדית של הצדדים ועל פי תקנון הלשכה. צד שנתן הסכמתו להתדיין בוועדת האתיקה, תחול ההסכמה לכל ההליכים המתדיינים בלשכה, לרבות הליכי ערעור בבית הדין הארצי של הלשכה.

## 7. בירור התלונה

- (1) חבר לשכה המוזמן ע"י ועדת האתיקה לברור- חייב להופיע בפני הוועדה במועד שנקבע בהזמנה.
- (2) במידה ולא הופיע בפעם הראשונה ללא הסבר מוצדק, רשאית הוועדה לדון ולהוציא מסקנותיה גם שלא בפניו, לאחר שהוזהר על כך בכתב הזמנתו.
- (3) חבר ועדת האתיקה לא ישתתף בדיון שיש לו נגיעה אישית בו והדבר ירשם בפרוטוקול. במידה והוא אחד מהצדדים בדיון, יוחלף חבר ועדת האתיקה בחבר אחר ע"י יו"ר ועדת האתיקה (או ע"י סגנו כאשר יו"ר ועדת האתיקה הוא אחד מהצדדים).
- (4) תקופת ההתיישנות של עבירות שבטיפולן של ועדת האתיקה הינה שנתיים לאחר מועד התרחשות העבירה.

## 8. שפיטה

- (1) ועדת האתיקה תשב בדיוניה, כאשר מספר חבריה יהיה לא פחות משלושה חברים.
- (2) ליו"ר ועדת האתיקה שמורה הזכות לאשר בקשת אחד הצדדים לצרף עו"ד לדיון, תוך מתן הודעה לצד השני על זכותו לייצוג.
- (3) יו"ר ועדת האתיקה רשאי למחוק תלונה שהוגשה בחלוף 60 יום ממועד הגשתה מחמת חוסר מעש.
- (4) הרכב ועדת האתיקה שהחל לשבת בדיון ונסתיימה כהונתו בפועל, יהיה חייב לסיים את הדיון שהחל בו, וזאת לא יאוחר מ-6 חודשים ממועד סיום כהונתו.

## 9. סדרי הדין בבירור התלונה

- (1) תלונה לוועדת האתיקה תוגש באמצעות מזכירות הלשכה. מזכירות הלשכה תעביר את התלונה לידי יו"ר הוועדה אשר יורה בעניין העברתה לנילון ויקבע מועד לדיון.

- (2) מועד הדין שנקבע לא יהיה קצר מ-15 יום ולא יעלה על 60 יום מיום בו נמסר לנילון כתב התלונה. עם מסירת כתב התלונה יועמד הנילון על זכותו להגיש כתב הגנה וזאת לא יאוחר מ-15 יום מיום שקיבל את כתב התלונה.
- (3) כתב ההגנה יוגש לוועדה באמצעות מזכירות הלשכה. מי שלא הגיש כתב הגנה במועד, או לא התייצב במועד שנקבע, רשאית הוועדה לדונו שלא בפניו וליתן החלטה כנגדו.
- (4) יו"ר הוועדה יהיה רשאי, מטעמים מיוחדים שירשמו, לדחות המועדים הקבועים בתקנון ועדת האתיקה, או להאריך.
- (5) כתבי התלונות בפני ועדת האתיקה, חייבים לציין בבירור את שמות הצדדים (המתלונן והנילון), כתובותיהם, פרטי התקשרות.
- (6) התלונה חייבת לפרט בבירור את העובדות המהוות את עילת התלונה, פרטי התלונה והסעד המבוקש אם יש כזה. כתב הגנה חייב לציין לאיזה מן העובדות הנטענות בכתב התלונה, מסכים הנילון ואיזה מהן הוא מכחיש.
- (7) יו"ר הוועדה יקבע את המועד והמקום לכל דיון וישיבה. תשלח הזמנה לפחות 10 ימים לפני מועד הדין - לכל צד.
- (8) לא התייצב אחד הצדדים, או לא הגיש כתב הגנה, ונכחה הוועדה שההזמנה לאותו דיון נשלחה לצד בהתאם להוראות התקנון, יכולה היא:  
א. לקיים את הדין בהעדר אותו צד ולפסוק בו.  
ב. לדחות את הדין למועד אחר ולהורות על הזמנתו החוזרת של הצד הנעדר.
- (9) לא יתקיים דיון בהעדר צד, אם הצד הנוכח ביקש שלא לקיים את הדין שלא בנוכחות הצד השני.
- (10) חבר הלשכה בין אם הוא בעל דין, ובין אם לאו, לא יסרב להזמנת הוועדה, ולא ימאן להעיד, או להשיב על שאלות הוועדה, ולא יסרב למסור לוועדה, על פי דרישתה, כל ראיה שברשותו, או בשליטתו, ולא יפריע לוועדה - יחשב כמפר תקנון הלשכה.
- (11) יכול המתלונן בכל עת למשוך את תלונתו או לבקש לדחותה. רשאית הוועדה לחייב את המתלונן בתשלום לנילון, או בתשלום לקופת הלשכה, אם מצאה הוועדה כי התלונה היתה קנטרנית והוגשה שלא לצורך.
- (12) בעת הדין בפני הוועדה יעיד המתלונן תחילה ויביא עדים; רשאית הוועדה להחליט על סדר אחר של שמיעת עדים.
- (13) פסיקת הוועדה בעניין התלונה תינתן לא יאוחר מאשר תוך 30 יום מתום הדיונים. אם לא ניתנה החלטה מיד עם תוך הדיונים, יישלח אל הצדדים בדואר רשום לכל עניין יראוהו כמתקבל ע"י הצדדים, ארבעה ימים מיום שנשלח כאמור.

## 10. ערעור

- (1) על החלטות הוועדה להטיל עונש או לגנוז את התיק מחוסר סמכות, ניתן לערער בפני בית הדין ~~הארצי~~, בכפוף לתקנון בית הדין.
- (2) החלטת הוועדה כאמור לא תפורסם ולא תישלח לממונה על שוק ההון והביטוח או לכל גורם אחר לפני מיצוי זכות הערעור של החבר בפני בית הדין ~~הארצי~~.

## פרק ד': החלטות וענישה

### 11. ועדת האתיקה - סמכויות

ועדת האתיקה מוסמכת להחליט כדלקמן:

- (1) לקבוע כי אין בסמכותה לטפל במקרה הנדון- ולגנוז את התיק, כולו או מקצתו.
- (2) להעביר את המקרה לטיפולו הישיר של בית הדין ~~הארצי~~.
- (3) להעביר את המקרה לידיעתו וטיפולו של המפקח על הביטוח.
- (4) לטפל במקרה בעצמה, לזמן את הצדדים ולקבוע מסקנותיה.

### 12. ענישה

ועדת האתיקה מוסמכת להטיל אחד או יותר מהעונשים המפורטים להלן:

- (1) אזהרה
- (2) נזיפה
- (3) הטלת קנס כספי בגובה עד- 30,000 ₪ (צמוד למדד ינואר 2019) לטובת אחת מקרנות הלשכה- כאשר המתלונן הוא ועדת האתיקה או אחד ממוסדות הלשכה האחרים. הקנס ישולם תוך 30 יום ממועד החלטת ועדת האתיקה ותלונות הציבור.
- (4) העברת עמלה, כולה או חלקה, הנוגעת למקרה הנדון, ו/או תשלום קנס ו/או הוצאות.
- (5) המלצה בפני המועצה להשעות חבר לשכה לתקופה קצובה.
- (6) המלצה בפני המועצה הארצית להוצאת חבר מהלשכה לצמיתות ופרסום ההוצאה בפרסומי הלשכה ו/או בעיתונות הכללית- בציון שם הסוכן.
- (7) המלצה בפני הממונה על שוק ההון והביטוח לשלול רישיונו של החבר.
- (8) הטלת קנס כספי ו/או החזר הוצאות על המתלונן במקרה של תלונה בלתי מוצדקת, עד סכום של 15,000 ₪ (צמוד למדד ינואר 2019). קנס כאמור ישולם

תוך 30 יום מיום החלטת ועדת האתיקה. לא שולם הקנס, תפנה הלשכה אל בית הדין הארצי בקובלנה בגין אי קיום ההחלטה. לדיון בפני בית הדין הארצי הצדדים יוזמנו.

(9) להורות על פרסום מסקנות ועדת האתיקה בפרסומי הלשכה ו/או בעיתונות הכללית ו/או הפצת המסקנות בין חברות הביטוח ו/או הרשות לשוק ההון והביטוח.

### פרק ה': כללי

13. סוכן ביטוח שאינו חבר לשכה, המגיש תלונה כנגד חבר לשכה, ישלם אגרה מיוחדת בסך ₪500. המועצה רשאית להגדיל את גובה הסכום.

14. אין בקיומו של תאגיד, או כל גוף אחר בשליטתו, או בחברותו של חבר לשכה בו, במישרין, או בעקיפין, כדי למנוע אחריות אישית של החבר למעשים ו/או מחדלים של התאגיד, או הגוף האמורים.