

הקוד האתי

1. חובותיו של סוכן ביטוח

1.1 כלפי ציבור המבוטחים:

1.1.1 סוכן ביטוח יעניק ללקוחו את שרותיו המקצועיים בנאמנות וביעילות, יציג בפני לקוחו עובדות מדויקות וכנות.

1.1.2 סוכן ביטוח נדרש לשקוד על קידומו המקצועי ושיפור מיומנותו בשרות ללקוח.

1.1.3 סוכן ביטוח ישמור בסודיות מוחלטת ובחיסיון את כל המידע האישי והעסקי שנמסר לו ע"י לקוחו, מלבד אם נאמר אחרת בחיקוק אחר ולמעט מידע שהוא נחלת הכלל.

1.1.4 סוכן ביטוח לא ייזום, לא ישתתף ולא ייתן הסכמתו לפעולות שיש בהן משום גרימת נזק למבוטח.

1.2 כלפי חבריו למקצוע:

1.2.1 סוכן ביטוח לא ייזום, לא ישתתף ולא ייתן הסכמתו לפעולות שיש בהן תחרות בלתי הוגנת בחבריו הסוכנים, או רכישת לקוחות בדרך שאינה הולמת את כבוד המקצוע ו/או נמצאת בסתירה לחובותיו של סוכן הביטוח.

1.2.2 סוכן ביטוח לא ישתתף פעולה במישרין או בעקיפין, בתיווך בביטוח – שלא כדין.

1.3 כלפי המבטח:

1.3.1 לנהוג בתפקידו כסוכן ביטוח בתום לב וביושר.

1.4 כלפי הלשכה:

1.4.1 לקיים את הוראות התקנון וכללי האתיקה של הלשכה.

1.4.2 לשלם במועד את מסי החבר ותשלומים אחרים שנקבעו על-ידי מוסדות הלשכה, לרבות קנסות שיוטלו ע"י ועדת האתיקה ו/או בית הדין הארצי.

2. כללי

2.1 סוכן ביטוח רשאי להתלונן בפני ועדת האתיקה או בפני בית הדין הארצי של הלשכה במקרים בהם נגרם נזק ללקוח, בגין פעילות המוגדרת בסעיף 1.1.4 ו/או 1.2.1.

2.2 אין בכללים אלה כדי לגרוע מכללי אתיקה מקצועית, שנקבעו בחוקים הנוגעים לביטוח, נאמנות, שליחות וכד', בהלכות של בתי המשפט, או שייקבעו בעתיד בחוקים ובהלכות הנזכרים.

2.3 אין בכללים אלה כדי לגרוע מעיקרי התנהגות נוספים אם וכאשר יותקנו כאלה על-ידי מוסדותיה המוסמכים של הלשכה, או בהחלטותיהם המוסמכות של ועדת האתיקה ו/או בית הדין של הלשכה.

תקנון ועדת האתיקה

הגדרות, הוראות יסוד, מוסדות

1. הגדרות

בתקנות אלה:

הלשכה: לשכת סוכני ביטוח בישראל.

ועדת האתיקה ותלונות הציבור: ועדת האתיקה שנבחרה באסיפה כללית ארצית של הלשכה בהתאם לתקנון הלשכה סעיף 8.1 (ועדת האתיקה ותלונות הציבור)

2. ועדת האתיקה - כללי

2.1 ועדת האתיקה תפעל כועדת שימוע וביוררים המוסמכת להוציא מסקנות ולהטיל עונשים.

2.2 חבר לשכה המוזמן ע"י ועדת האתיקה לברור - חייב להופיע בפני הועדה. במידה ולא הופיע בפעם ראשונה ללא הסבר מוצדק - רשאית הועדה לדון ולהוציא מסקנותיה גם שלא בפניו, לאחר שהוזהר על כך בכתב הזמנתו.

2.3 חבר ועדת האתיקה לא ישתתף בדיון שיש לו נגיעה אישית בו והדבר ירשם בפרוטוקול. במידה והוא אחד מהצדדים בדיון, יתקיים הדיון בהרכב של שני חברים מתוך ועדת האתיקה שייקבעו ע"י יו"ר ועדת האתיקה (או ע"י סגנו כאשר יו"ר ועדת האתיקה הוא אחד מהצדדים) וחבר נוסף מבין חברי בית הדין הארצי שייקבע ע"י יו"ר בית הדין הארצי. את הדיון ינהל אחד מחברי ועדת האתיקה המשתתפים בדיון.

2.4 ועדת האתיקה תשב בדיוניה, כאשר מספר חבריה יהיה לא פחות משלושה חברים.

2.5 ליו"ר ועדת האתיקה שמורה הזכות לאשר בקשת אחד הצדדים לצרף עו"ד לדיון, תוך מתן הודעה לצד השני על זכותו לייצוג.

2.6 תקופת ההתיישנות של עבירות שבטיפולן של ועדת האתיקה הינה ארבע שנים לאחר מועד התרחשות העבירה.

2.7 רשאי יו"ר ועדת האתיקה למחוק תלונה שהוגשה בחלוף 90 יום ממועד הגשתה מחמת חוסר מעש.

2.8 בתחילת הדיון הראשון, תציע ועדת האתיקה לצדדים, כי יסכימו לכך שועדת האתיקה תפעל כמגשרת בעניין שהובא בפניה. הסכימו לכך הצדדים – יקבע יו"ר ועדת האתיקה הרכב לא זוגי של חברים מקרב חברי ועדת האתיקה ודבר ההסכמה לגישור יעלה על הכתב בחתימת הצדדים. התנגד מי מן הצדדים להליך גישור או הופסק הליך הגישור – תמשיך ועדת האתיקה בהרכב שונה, בדיון בהתאם לאמור בתקנון.

2.9 הרכב ועדת האתיקה שהחל לשבת בדיון ונסתיימה כהונתו בפועל, יהיה מוסמך לסיים את הדיון שהחל בו, וזאת לא יאוחר מ-3 חודשים ממועד סיום כהונתו.

3. ועדת האתיקה - תפקידיה

3.1 ועדת האתיקה תטפל במקרים הבאים:

- 3.1.1 תלונות הציבור אשר יופנו ללשכה, כולל תלונות מבוטחים נגד סוכנים.
- 3.1.2 התנהגות בניגוד לכללי האתיקה המקצועית.
- 3.1.3 בכל מקרה בנושא משמעת אשר יוטל על ועדת האתיקה לטפל בו על-ידי הוועד-המנהל, או אשר ועדת האתיקה תיזום בעצמה הטיפול בו.
- 3.1.4 תלונתו של חבר הלשכה כנגד חבר אחר בלשכה בנושא אתיקה מקצועית. ועדת האתיקה רשאית לטפל גם 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.
- 3.1.5 סוכן ביטוח שאינו חבר לשכה, המגיש תלונה כנגד חבר לשכה, ישלם אגרה מיוחדת בסך 250 ש"ח צמוד למדד ינואר 2000.
- 3.1.6 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.

4. ועדת האתיקה – סמכויות וענישה

4.1 ועדת האתיקה תהיה מוסמכת להחליט כדלקמן:-

- 4.1.1 לקבוע כי אין עניין ציבורי במקרה הנדון - ולגנוז. במקרה זה יכולים בעלי עניין לערער בפני בית-הדין הארצי, בכפוף לסעיף 5 בתקנון בית-הדין.
- 4.1.2 להעביר את המקרה לטיפולו הישיר של בית-הדין הארצי.
- 4.1.3 להעביר המקרה לידיעתו וטיפולו של המפקח על הביטוח.
- 4.1.4 לטפל במקרה בעצמה, לזמן את הצדדים ולהוציא מסקנותיה.
- 4.1.5 להטיל אחד או יותר מעונשים המפורטים להלן:-
 - 4.1.5.1 אזהרה.
 - 4.1.5.2 נזיפה.
 - 4.1.5.3 הטלת קנס כספי בגובה עד- 10,000 ש"ח (צמוד למדד 95/10) לטובת אחת מקרנות הלשכה - כאשר המתלונן הוא ועדת האתיקה או אחד ממוסדות הלשכה האחרים.
 - 4.1.5.4 העברת עמלה, כולה או חלקה, הנוגעת למקרה הנדון, ו/או תשלום קנס ו/או הוצאות.
 - 4.1.5.5 המלצה בפני המועצה להוצאה על תנאי לתקופה קצובה.
 - 4.1.5.6 המלצה בפני המועצה להוצאת חבר מהלשכה לתקופה קצובה.
 - 4.1.5.7 המלצה בפני המועצה הארצית להוצאת חבר מהלשכה לצמיתות ופרסום ההוצאה בפרסומי הלשכה ו/או בעיתונות הכללית - בציון שם הסוכן.
 - 4.1.5.8 המלצה בפני המפקח על הביטוח לשלול רשיונו של החבר.
 - 4.1.5.9 הטלת קנס כספי ו/או החזר הוצאות על המתלונן במקרה של תלונה בלתי מוצדקת.
 - 4.1.5.10 להורות על פרסום מסקנות ועדת האתיקה בפרסומי הלשכה ו/או בעיתונות הכללית ו/או הפצת המסקנות בין חברות הביטוח ו/או משרד המפקח על הביטוח.

- 4.2 החלטת הועדה על פי סעיף 4.1.5, ניתנת לערעור בפני בית-הדין הארצי, בכפוף לסעיף 5 בתקנון בית-הדין.
- 4.3 החלטת הועדה על פי סעיף 4.1.5 לא תפורסם ולא תישלח למפקח על הביטוח או לכל גורם אחר לפני מיצוי זכות הערעור של החבר בפני בית-הדין הארצי.
- 4.4 כל קנס ישולם תוך 30 יום מיום החלטת ועדת האתיקה. לא שולם הקנס כאמור לעיל, תפנה הלשכה אל בית הדין בקובלנה בגין אי קיום ההחלטה. לדיון בפני בית הדין הארצי הצדדים יוזמנו.