



פרק 8

פניות הציבור



רשות שוק ההון,
ביטוח וחסכון

8.1. מבוא

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מבררת תלונות המוגשות נגד גופים מוסדיים, סוכני ביטוח, יועצים פנסיונים והמסלקה הפנסיונית, מבררת תלונות בנושא שירותים פיננסיים נגד נותני שירותים פיננסיים מוסדרים (להלן: הגופים המפוקחים) ומעניקה מידע בתחומים אלו. 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 בעניינו של פונה מסוים ובין בכלל (כגון, הוראה להשבת כספים לכלל הלקוחות). גוף מפוקח רשאי לערער על החלטות הרשות בפני בית משפט מחוזי. הפונה (מגיש התלונה) אינו כבול להחלטת הממונה, והוא רשאי לפתוח בהליכים משפטיים גם לאחר שמתקבלת החלטת הרשות.

פניות הציבור הן כלי פיקוחי חשוב, ובין היתר הן משמשות את הרשות לצורך מתן סעד לפונים אליה ואיתור כשלים נקודתיים או רוחביים, והן חלק בלתי נפרד ממדד השירות שהרשות מפרסמת.

8.2. תהליך הטיפול בפניות הציבור

פניות הציבור המגיעות לרשות מסווגות בהתאם לקטגוריות הטיפול המפורטות להלן:

- א. **תלונות בנוהל מיצוי הליכים** (להלן: נוהל מצ"ה) 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 שוב אל הרשות, ומטפל מטעם הרשות ימשיך בבירור התלונה ויענה לה. מרבית התלונות מטופלות לפי נוהל זה.
- ב. **פניות שאלה** כוללות שאלות כלליות בעניינים שבהם מטפלת הרשות, כגון שאלות בעניין זכויות מבוטחים ועמיתים ובדבר הוראות דין וחוזרים, בקשות למסירת מידע, הצעות לשינויים וכיוצא באלו.
- ג. **פניות העתק** הן פניות שפונים שולחים ישירות לגופים המפוקחים והעתקיהן נשלחים אל הממונה על שוק ההון. העתקי הפניות נשמרים ברשות למעקב על פי הצורך, ותגובות הגופים המפוקחים מתבקשות במקרים מסוימים.

משנסתיים הליך בירור התלונות בידי הרשות, הפניות מסווגות בהתאם לקטגוריות האלה:

- א. **תלונות שניתן בהן סעד לפונה בעקבות הפנייה לרשות** הן תלונות שבהן הגוף המוסדי או הרשות החליטו לקבל את הפנייה בחלקה או במלואה וניתן לפונה סעד כלשהו, לרבות אם הומצאו לפונה נתונים, דוחות או מידע שביקש, ניתנו לו הסברים לגבי זכויותיו או שניתן לו סעד כספי.
- ב. **תלונות לא-מוצדקות** הן תלונות שלא נמצא בהן שהמפוקח נהג לא כשורה.
- ג. **תלונות שבהן הפונה לא חלק על עמדת החברה** ולא הוגשה על ידו השגה נוספת, ולכן נסגר התיק.
- ד. **תלונות ללא הכרעה** שבהן לא סברה הרשות שיש להכריע בהן לטובת הפונה.
- ה. **תלונות שהטיפול בהן הסתיים עקב מחלוקת עובדתית** בעיקרן מבוססות על גרסה עובדתית מסוימת. בשל היעדר ראיות מספיקות, לא ניתן להכריע בפנייה בלי להעדיף את אחת הגרסאות. בתלונות מסוג זה מוצע שהמתלוננים יפנו לבית המשפט המוסמך או להליכי גישור.
- ו. **תלונות שנדונו בבתי משפט** ושהטיפול בהן הסתיים לאחר שהתברר כי העניין שהועלה בתלונה נדון בערכאות (בית משפט או בוררות) בין המתלונן ובין הגוף שנגדו הוגשה התלונה, ולא נמצאו טעמים מיוחדים להתערב בהליכים, בהתאם להוראות סעיף 60(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

ז. תלונות בנושאים שאינם באחריות הרשות מועברות לרשות המוסמכת לטיפול.

ח. תלונות שנסגרו עקב חוסר מעש של המתלונן הן מקרים שבהם המתלונן התבקש להשלים פרטים, אך לא עשה זאת, ולכן נמנעה מהרשות האפשרות להמשיך בבירור התלונה.

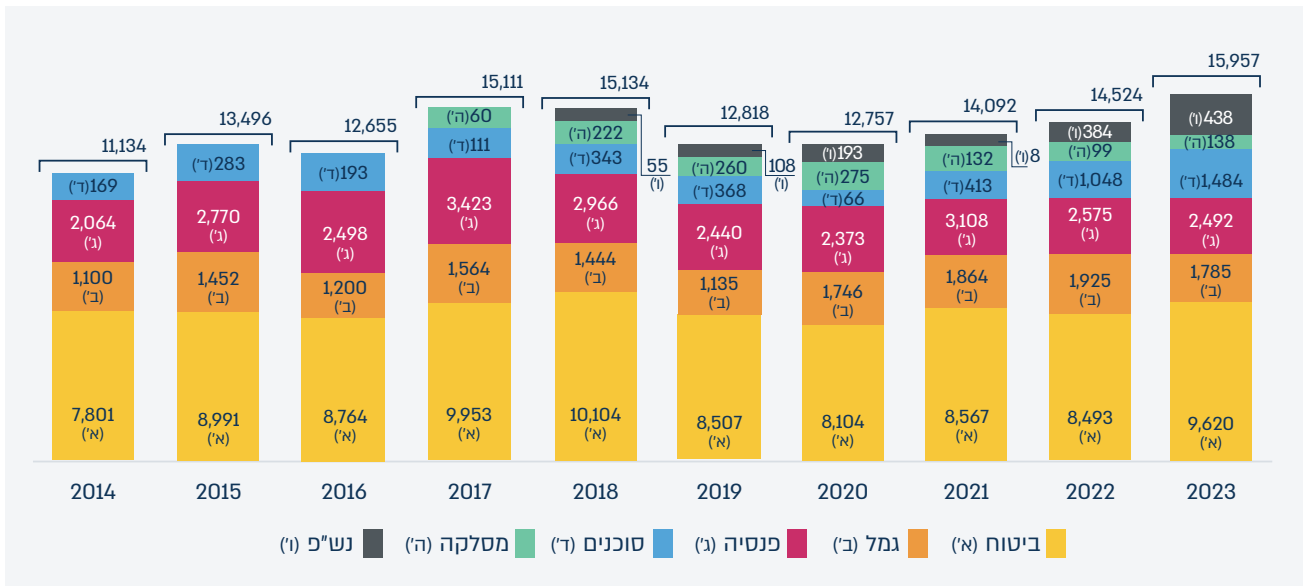
8.3. נתוני פניות הציבור

8.3.1. פניות הציבור שהוגשו לרשות

לוח ח-1 | מספר הפניות שהוגשו לרשות, לפי סוגים, 2021–2023

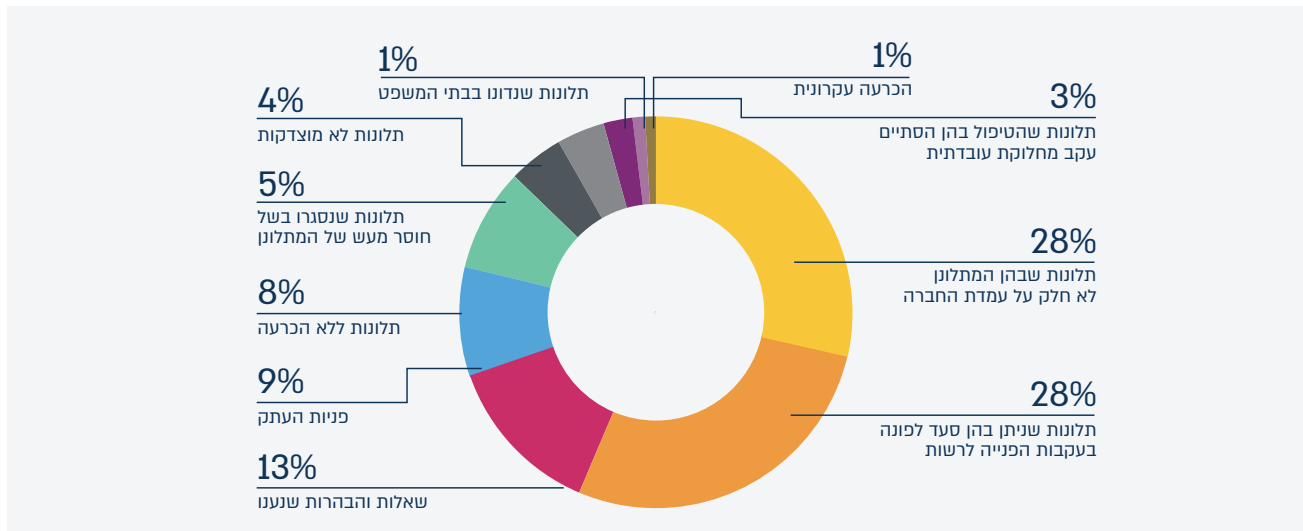
שירותים פיננסיים			מסלוקה פנסיונית			סוכנים ויועצים			כנסיה			גמל			ביטוח			
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
236	156	96	102	65	115	1,295	923	309	1,835	1,959	2,206	1,327	1,460	1,445	7,169	6,496	6,611	תלונות
199	223	117	36	33	15	132	110	102	497	483	723	369	374	323	1,636	1,368	1,268	פניות שאלה
3	5	8	0	1	2	57	15	2	160	133	179	89	91	96	815	629	688	פניות אחרות
438	384	221	138	99	132	1,484	1,048	413	2,492	2,575	3,108	1,785	1,925	1,864	9,620	8,493	8,567	סך הכול

תרשים ח-1 | מספר הפניות שהוגשו לרשות, לפי תחומים, 2014–2023

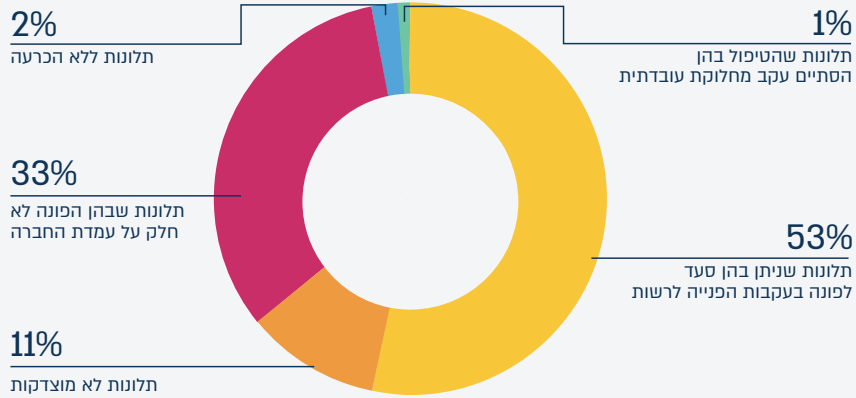


8.3.2. פניות הציבור שנסגרו ברשות

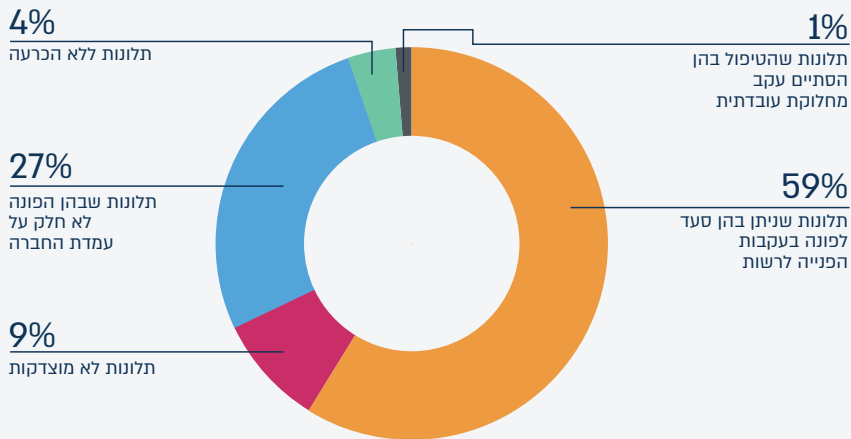
תרשים ח-2 | תלונות הציבור שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוגי הכרעה, 2023 (באחוזים)



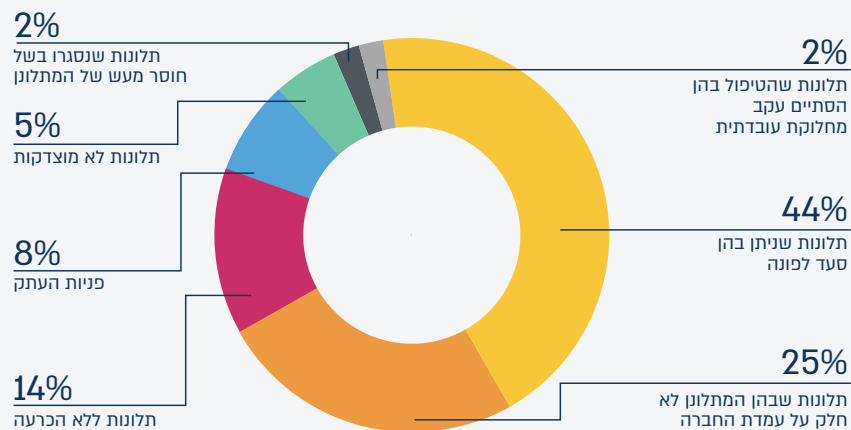
תרשים נ-3 | התפלגות תלונות הציבור שנסגרו בתחום הגמל, לפי סוגי הכרעה, 2023



תרשים נ-4 | התפלגות התלונות שנסגרו בתחום הפנסיה, לפי סוגי הכרעה, 2023



תרשים נ-5 | תלונות הציבור שנסגרו בתחום ביטוח חיים משולב חיסכון, לפי סוגי הכרעה, 2023



ציוני מדד שירות חברות הביטוח זמינים באתרנו בקישור הזה:

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

דוח פניות הציבור המפורט זמין באתרנו בקישור הזה:

<https://www.gov.il/he/departments/topics/consumer-public-inquiries/govil-landing-page>