



## מדינת ישראל

### משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

ירושלים, י"ב סיון, תש"ע

25 מאי, 2010

tviot1.doc

לכבוד

הממונים על פניות ציבור בחברות הביטוח

#### הנדון : חובת המבטחת להודיע למבוטח את עמדתה בנוגע לתביעתו

1. לאחרונה הגיעה ליחידתנו תלונת ציבור שבה מתלונן הגיש תביעה לחברת ביטוח אך למרות הרבה מגעים שנהלו עימו, לא קיבל לידי בכתב את עמדתה של החברה באשר לתביעתו.
2. במקום לקבל הודעה בכתב על עמדת החברה בנוגע לעילות תביעתו, קיבל המתלונן הצעות מהצעות שונות לצורך סיום התיק בפשרה. לסכומים שהוצעו במסגרת הפשרה לא צורף כל נימוק או פרוט לבסיס החישוב של הסכום שהוצע, וחמור מכך, מעולם לא נמסר למתלונן מהי עמדתה של חברת הביטוח, קרי: האם היא מקבלת או דוחה את תביעתו.
3. מבוטח או צד ג' המגיש תביעה לחברת הביטוח (להלן: "התובע") זכאי וצריך לקבל לידי, בכתב, את מלוא עמדתה של חברת הביטוח בנוגע לכל עילות תביעתו. הסברים ארוכים ושונים שנמסרו לתובע, בשיחות טלפון רבות ארוכות ומנומקות ככל שיהיו, אינן משנות את העובדה שלא מסמך כתוב בו מוצגת עמדתה של המבטחת, התובע אינו יכול להתייעץ עם גורמים מקצועיים ולפיכך גם אינו יכול לכלכל את צעדיו.
4. כאשר נדחית תביעתו של תובע, על המבטחת לפרט את כל נימוקי הדחייה לתביעתו בהזדמנות הראשונה שיש לה ואם לא עשתה כן לא תוכל המבטחת להעלות, במועד מאוחר יותר נימוק נוסף לדחייה, אותו יכלה לטעון בהזדמנות הראשונה.
5. על מנת שהתובע יוכל להתמודד עם טענות המבטחת הדוחה את תביעתו ואולי אף יצליח לשכנע אותה לשנות את עמדתה, עליו לקבל את עמדתה המפורטת בכתב. צורך זה מתעורר ביתר שאת כאשר תביעתו של התובע מתקבלת באופן חלקי בלבד. או אז במקרה בו מנסה המבטחת לסיים את הטיפול בתביעה במסגרת הסכם פשרה, אין לתובע כל אפשרות להעריך ולשקול את ההצעה אותה קיבל מן המבטחת היות וחסרים לו הנתונים שהינחו את המבטחת כשהציעה את הצעתה זו ונתונים אלו הינם חשובים ומהותיים לצורך קבלת החלטה על הסכם פשרה.
6. הודעה ברוח זו נשלחה מטעמנו למבטחת. לידעתכם, זוהי עמדתנו העקרונית בנושא, לפיכך תלונות דומות שיגיעו ליחידתנו יטופלו ויוכרעו בהתאם לאמור להלן ויוכרעו כתלונות "מוצדקות".

בכבוד רב

רחל רטוביץ, עו"ד

סגן בכיר לממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון

העתק: גבי ציפי סמט - המפקחת על הביטוח והממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון

מר גבי לסט - מנכ"ל איגוד חברות הביטוח

גבי ארית שני, עו"ד - אגף שוק ההון ביטוח וחסכון, היחידה לפניות הציבור