

תעשיית התביעות עומדת לחטוף מכה

הסדרה של הליכי יישוב תביעות תחסוך בהוצאות של חברות הביטוח, ועשויה גם לסלול את הדרך להורדת פרמיות

17:09 17.09.2017 מאת: ישראל גבירץ

הליכי יישוב תביעות הם רכיב קריטי, רגיש ואדיר ממדים בעולם הביטוח בכלל, וביחסים בין מבטחים למבוטחים בפרט. ב-2016 לבדה, הסתיים הטיפול בחברות הביטוח בישראל ביותר מ-702 אלף תביעות ביטוח.

יישוב התביעות כפוף כיום באופן מוחלט לשיקול חברת הביטוח, וחברות שונות פועלות באופן שונה באותם אירועי נזק. לדוגמה, כשמבוטח מגיש תביעה לפיצוי על נזקי צנרת, כל תביעה מטופלת לפי המקרה. תמחור השיפוי לא נשען על קריטריונים אחידים, והוא נובע ממגוון גורמים באופן שרירותי למדי. לעתים הגורם אכן יהיה אובייקטיבי, אך לעתים קרובות השמאי, עורך הדין או יד המקרה ישחקו תפקיד מרכזי. כך קמה תעשייה שלמה ליישוב תביעות, לא רק בתחום נזקי המים. לדוגמה, רוב התביעות בגין נזקי גוף מוגשות לחברת הביטוח באמצעות עורכי דין, יועצים ורופאים מומחים בתחום.

חוסר האחידות בין חברות הביטוח מהווה כשל שוק גם בעיני רשות שוק ההון והחיסכון במשרד האוצר. הרשות גיבשה אסטרטגיה לייעול של תהליכי יישוב התביעות כדי לשפר את השירות שמקבלים המבוטחים, שסופג גלים חזקים של ביקורת מצד הציבור והתקשורת. הרשות חותרת ליצירת כללים אחידים, פשוטים וברורים בנושא זכאות המבוטח לפיצויים או לתגמולים מהביטוח.

לשם כך, ב-30 בנובמבר 2016 פירסמה הרשות חוזר המסדיר את הליכי יישוב התביעות בתחום נזקי מים, במטרה לשפר את השירות שיקבל מבוטח כשמתרחש מקרה ביטוח דוגמת פיצוץ בצנרת בבית. בתחום אחר, ב-2 באפריל 2017 פורסם חוזר נוסף, הקובע כי הערכות התפקוד של מבוטחי ביטוח סיעודי יבוצעו בידי מעריכים בלתי-תלויים או בידי הביטוח הלאומי — מהלך המצמצם את יכולתן של חברות הביטוח לדחות תביעות סיעוד. בתחום הצנרת, לדוגמה, הציבור מתלונן על השירות שמספקים קבלני משנה לאינסטלציה מטעם חברות הביטוח. החוזר בנוגע לנזקי מים יפעיל בקרה על השירות שמקבל הלקוח הסופי, שתכלול פרסום מדד שירות המשווה בין איכות השירות של חברות הביטוח השונות. דו"ח שיקבל הלקוח יפרט את מהות התקלה, את האופן שבו היא טופלה, את מועד הטיפול ואת המידה שבה הבעיה אכן נפתרה. באופן זה, הלקוח יוכל לדרוש שירות טוב יותר מחברת נזקי הצנרת אותה שולח הביטוח.

מדובר בסנוניות ראשונות, ונראה כי בהמשך נראה חוזרים דומים בנושא מוסכי הסדר, נזקי גוף בתאונות, אחוזי נכות, רופאים בהסדר ותחומים נוספים — מתוך מטרה לייצר לתביעות הפשוטות מחשבוני נזק ומדדי שירות אחידים ככל שניתן.

מגמת ההסדרה של הליכי יישוב תביעות עשויה להיות בעלת השלכות כבדות משקל. כללים אחידים ושקופים יותר לפיצויים יחלישו את הצורך של המבוטחים ושל חברות הביטוח בעורכי דין ובמומחים חיצוניים אחרים כדי לקבל את מבוקשם, ויביאו לצמצום דרמטי בתעשיית התביעות ובהכנסות של הנהנים ממנה. חשוב מכך — הפחתת התלות בגורמים חיצוניים ובהליכים משפטיים תקטין בשנים הקרובות את ההוצאות של חברות הביטוח על יישוב תביעות, והיא עשויה להביא גם לחיסכון לציבור המבוטחים במידה שיוזלו הפרמיות על הביטוחים הכפופים להסדרים החדשים.

הסדרת ההליכים של יישוב תביעות היא מהלך מבורך של משרד האוצר, שישפר את רמות השירות של חברות הביטוח, ייצר שקיפות וסדר חיוני בענפי הביטוח השונים ויחסוך בזמן ובכסף שמוציאים המבוטחים כדי לממש את זכויותיהם.
הכותב הוא שותף ומנהל תחום ביקורת גופים מוסדיים ופיננסיים בפירמת פאהן קנה ניהול בקרה Grant Thornton Israel