

## הסדרת ההליכים של יישוב תביעות תשפר את רמות השירות של חברות הביטוח

הצעת רשות ההון, ביטוח וחיסכון להקים מוסד בוררות לתביעות מבוטחים ומוטבים שתביעתם נדחתה היא צעד בכיוון הנכון ליעול הליכי הבוררות הסבוכים; כמה חבל ששר האוצר ויו"ר הכנסת טרפדו את הצעד



שירותים אלה. מנגד, להצעה הייתה יכולה להיות השפעה עקיפה, חשובה לא פחות: הטיה מובהקת לטובתם של המבוטחים הייתה עלולה להוביל לעליה דרמטית בתשלומי התביעות של חברות ביטוח ולפגוע משמעותית ברווחיות החיתומים שלהן – התפתחות זו עשויה הייתה להוביל להתייקרות בפרמיות הביטוח. שכן, לטווח הארוך המודלים האקטואריים של חברות תמיד ישיגו רווח.

ההצעה הינה צעד נוסף של הרשות לנסות ליעל ולחסוך את תחום יישוב התביעות בישראל באופן שיטיב עם קהל המבוטחים, מתוך הכרה במצוקתם ובחוסר האיזון הקיים ביחסי הכוחות בינם לבין הגופים המוסדיים. הסדרת ההליכים של יישוב תביעות תשפר את רמות השירות של חברות הביטוח. נותר רק להצטרף על החלטת השר כחלון ויו"ר הכנסת אדלשטיין ולקוות שלא שמענו עדין את המילה האחרונה.

**הכותב הינו מנהל תחום גופים מוסדיים, פאהן קנה ניהול בקרה.**

הניתנים למבוטחים ומצטרפת לפרסומים נוספים. הראשון מבניהם הוא חוזר המסדיר את הליכי יישוב התביעות בתחום נזקי מים שפורסם ב-30 בנובמבר 2016; השני הינו חוזר המסדיר את נושא תביעות הסיעוד אשר פורסם ב-2 באפריל 2017 ואילו השלישי הוא טיוטה לחוזר המסדיר את פעילות השמאים ומוסכי ההסדר אשר פורסמה ב-2 באוגוסט 2017.

### סנונית ראשונה

האסטרטגיה של משרד האוצר מיועדת לטפל בכשל השוק הקיים בתחום ונראה כי הפרסומים האחרונים מהווים סנונית ראשונה שצפויה להתרחב לענפי ביטוח נוספים וביניהם נזקי גוף בתאונות, אחווי נכות, רופאים שבהסדר ותחומים נוספים, מתוך מטרה לייצר לתביעות הפשוטות מחשבוני נזק ומדדי שירות אחידים ככל האפשר.

מעבר לשיפור השירות, אסטרטגיה זו תביא לכך שהן המבוטחים והן חברות הביטוח יזדקקו הרבה פחות לעורכי דין ולמומחים חיצוניים אחרים ויצמצמו דרמטית את הוצאותיהם בגין נותני

המחליטים לתבוע בבית משפט נאלצים לבסוף להסכים לפשרה מבלי למצות את מלוא זכויותיהם, כדי להביא לסיום ההליך באופן מהיר יותר.

במסגרת המתווה שהוצע, המוסד שיוקם יברר אך ורק תביעות שנדחו על ידי הגוף המוסדי (באופן חלקי או מלא) או שלא נענו כלל. זאת, על מנת להבטיח את יעילות המוסד ולאפשר לצדדים הזדמנות להתנהל במישרין וללא מעורבות חיצונית.

כמו כן, ההצעה לא אפשרה לתאגיד המעסיק מעל חמישה עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים, להגיש תביעה למוסד. זאת, מתוך הנחה שלתאגיד כזה ישנם המשאבים ואורך הרוח על מנת להתמודד מול הגוף המוסדי.

בנוסף, ההצעה החריגה תביעות הכוללות צד ג'.

עוד קבעה ההצעה לוחות זמנים שיבטיחו שהליך בירור התביעה יהיה יעיל ומהיר ככל האפשר. הנחת היסוד הייתה שעל פי רוב, הפונה נמצא במצב של מצוקה פיננסית או במצב שבו הוא נזקק לתגמולי הביטוח ומולו ניצב גוף בעל אמצעים להמשיך להתדיין, מתוך אינטרס מובהק להמשיך את הדיון המשפטי ולהתייש את הפונה.

עוד הוצע שבמקרים שבהם פעולת הגוף המוסדי גרמה לפונה נזק שאינו נזק ממון, יהיה רשאי המוסד לפסוק פיצויים בשיעור שייראה לו בנסיבות העניין.

ההצעה הנה חלק מאסטרטגיה מבורכת שאותה מנהיגה המפקחת על הביטוח להסדרת השירותים



ב-10 בינואר 2018 פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר את תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (מוסד ליישוב סכסוכים), התשע"ח 2017 הן בהקמת מוסד שיברר תביעות של מבוטחים ומוטבים, המבקשים לממש את זכויותיהם לאחר שתביעתם נדחתה. מטרתו הייתה ליעל את הליכי יישוב הסכסוכים בתחום הביטוח, באופן שיאפשר מיצוי זכויות, טיפול הוגן, מקצועי, יעיל ומהיר וכן הפחתה של העומס המוטל על בתי המשפט.

ב-30 בינואר אישרה ועדת שרים לענייני חקיקה את הקמת מוסד הבוררות שנועד לשנות את העמדתם הנחותה של המבוטחים למול חברות הביטוח במחלוקות משפטיות. אך ב-7 בפברואר הוצא סעיף בורות חובה בענף הביטוח מחוק ההסדרים לשנת 2019 על ידי שר האוצר, משה כחלון ויו"ר הכנסת, ח"כ יולי אדלשטיין.

מנתוני הרשות עולה כי בשנים 2010-2016 חלה עליה של כ-95% במספר הפניות המתקבלות ברשות נגד גופים מוסדיים בנושאי ביטוח וחיסכון פנסיוני. כמו כן, הרשות מציינת כי בשנים 2014-2016 חל גידול של כ-25% במספר התביעות המגיעות לבתי המשפט בתחומי הביטוח והחיסכון הפנסיוני וכ-64% מהתביעות מסתיימים בפשרה.

מדובר בנתונים מדאיגים. מספר הפרשות הרב מעיד כי גם פונים



# המגרש החדש

ביטוח | פנסיה | פיננסים



ויצדק כן לא פיתח אחרים

יום ב' 9.7.2018 | 17:00-08:00 | אוניו