

תזכיר חוק

א. שם החוק המוצע

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (תיקון מס') (מוסד ליישוב סכסוכים), התשע"ח-2017

ב. מטרת החוק המוצע והצורך בו

מטרת החוק היא לייעל את הליכי יישוב סכסוכים בתחום הביטוח בישראל, באופן שיאפשר מיצוי זכויות בתחומים אלה תוך מתן טיפול הוגן, מקצועי, יעיל ומהיר. זאת בשים לב לפערי הכוחות שבין המבקשים לממש את זכויותיהם לבין חברת ביטוח (להלן - **גוף מפוקח**). ייעול הליכי יישוב הסכסוכים, צפוי אף להפחית את העומס המוטל על בתי המשפט.

ג. עיקרי החוק המוצע

עיקר 1 - הקמת המוסד - סימן א' לתזכיר המוצע

מוצע להקים, במסגרת רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן - **הרשות**), מוסד שיברר תביעות של מבוטחים, מוטבים וצדדים שלישיים, למעט מי שהוגשה נגדו תביעה כצד שלישי, שאינם תאגיד (להלן - **הפונה**), המבקשים לממש את זכויותיהם לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו כלפי גוף מפוקח, זאת לאחר שתביעתם נדחתה על ידי הגוף המפוקח.

הקמת המוסד נדרשת, בין היתר, נוכח פערי הכוחות, שבין הפונה המבקש להגיש תביעה לקבלת תגמולי ביטוח לבין הגוף המפוקח. כיום נדרש פונה המגיש תביעה לגוף מפוקח ותביעתו נדחתה, כולה או חלקה, או שלא נענתה כלל על ידי הגוף המפוקח, להקדיש זמן רב ולא מעט משאבים על מנת לנהל מאבק משפטי בבית משפט למימוש זכויותיו. לחילופין עומדת בפניו האפשרות לפנות לרשות בתלונת ציבור ולבקש שתברר את פנייתו, בהתאם לסמכותה לפי סעיפים 60-62 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**). לכך יש להוסיף את מצבו של הפונה, שלא אחת, נדרש למיצוי זכויותיו באופן מיידי, ללא דיחוי (כגון אדם שזקוק לתגמולי סיעוד באופן מיידי או נדרש לממן ניתוח דחוף). זאת לעומת גוף מפוקח שהוא שחקן חוזר במערכת בתי המשפט ובעל משאבים והתמחות לניהול הליכים כאמור.

מנתוני הרשות עולה כי קיימת מגמה עקבית של גידול במספר הפניות המתקבלות ברשות כנגד גופים מפוקחים בנושאי ביטוח וחסכון פנסיוני: בשנת 2010 התקבלו ברשות 6,835 פניות; בשנת 2011 התקבלו ברשות 7,559 פניות; בשנת 2012 התקבלו ברשות 10,214 פניות; בשנת 2013 התקבלו ברשות 10,925 פניות; בשנת 2014 התקבלו ברשות 10,965 פניות; בשנת 2015 התקבלו ברשות 13,213 פניות; ובשנת 2016 התקבלו ברשות 12,462 פניות¹. עוד עולה מנתוני הרשות כי קיימת מגמה של גידול גם במספר התביעות המגיעות לבתי המשפט בתחומי הביטוח והחסכון הפנסיוני: בשנת 2014 הוגשו לבתי המשפט 36,356 תביעות; בשנת 2015 הוגשו לבתי המשפט 42,767 תביעות; ובשנת 2016 הוגשו לבתי המשפט 45,352 תביעות. מתוך התביעות שהתבררו בבתי המשפט בשנת 2016, בכ-10 אלפים תביעות, ניתן פסק דין לטובת המבוטחים, בכ-5,500 תביעות ניתן פסק דין לטובת חברות הביטוח, כ-28,500 תביעות הסתיימו בפשרה וכאלף תביעות הסתיימו בסטטוס אחר (לדוגמה תביעות שבוטלו). מספר הפשרות הרב מעלה את החשש כי גם פונים המחליטים לתבוע גוף מפוקח

¹ בשנת 2016 עברה הרשות לנהל את בירור פניות הציבור במערכת ממוחשבת ייעודית חדשה לרבות הסבת כלל הנתונים מהמערכת הישנה לחדשה. עקב שינויים בהגדרות המערכת, אופן ספירת התיקים השתנה, דבר המסביר את הירידה בפניות בשנת 2016.

בבית משפט, נאלצים להסכים לפשרה מול הגוף המפוקח, וזאת מבלי למצות את מלא זכויותיהם, על מנת להביא לסיום ההליך בצורה מהירה יותר.

לאור האמור, מוצע להקים, בתוך הרשות, מוסד ליישוב סכסוכים שיאפשר מיצוי זכויות של פונים. מוסד ייעודי ליישוב סכסוכים יתמקצע בתחום הביטוח ויפעל לאזן את פערי הכוחות שבין הפונים לבין הגופים המפוקחים. משכך, מוצע, בין היתר, שלא לאפשר לפונה שהוא תאגיד המעסיק מעל חמישה עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים, להגיש תביעה למוסד. יצוין כי ככל שביקש הפונה או גוף מפוקח לתבוע צד נוסף, המוסד לא יברר את התביעה.

עוד מוצע כי המוסד לא יברר תביעה של פונה, אלא אם תביעת הפונה למימוש זכויותיו נדחתה על ידי הגוף המפוקח, כולה או חלקה, או שלא נענתה כלל על ידי גוף מפוקח, וזאת על מנת להבטיח את יעילות המוסד ולאפשר לגוף מפוקח את ההזדמנות להתנהל במישרין אל מול הפונה וללא מעורבות גורם חיצוני.

יצוין כי אין בהקמת המוסד כדי לייתר את הליך ברור פניות הציבור שעליו אמונה הממונה בהתאם לסמכותה לפי סעיף 60-62 לחוק הפיקוח על הביטוח. הליך ברור פניות הציבור מהווה מסלול נוסף בפני הפונה שאינו מעוניין לפנות לבית המשפט או שאינו מעוניין לפנות למוסד. בנוסף, להליך ברור פניות הציבור קיימת משמעות רבה מבחינת הרשות שכן חלק לא מבוטל מההסדרה של הרשות נעשה בעקבות כשלים שמתגלים במסגרת ההליך.

עיקר 2 - מינוי המבררים והוועדה הממליצה - סימן ב' לתזכיר המוצע

מוצע כי שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, ימנה ועדה לאיתור מועמדים הכשירים לכהן כמבררים (להלן – **הוועדה הממליצה**). הרכב הוועדה נקבע מתוך מטרה שעיסוקם של מרבית חברי הוועדה יהיה בתחום הביטוח. מוצע לקבוע הוראות שונות שעניינם במינוי חברי הוועדה הממליצה, הפסקת כהונתם, ניגודי עניינים, סייגים לכהונה, הגבלה לאחר סיום כהונה, תקופת כהונה, סדרי עבודה של הוועדה, וגמול שישולם לחברי הוועדה. עוד מוצע לקבוע שחלק מההוראות יהיו על דרך של הפניה, בשינויים המחויבים, להוראות סעיפים 41ד, 41טו ו-41ז עד 41יט לחוק הפיקוח על הביטוח שעניינם בהוראות שונות לוועדה למינוי דירקטורים במבטחים בלא שולט.

המלצת הוועדה הממליצה תונח בפני שר האוצר שרשאי למנות, בהסכמת שר המשפטים, מבררים מתוך הרשימה. בסמכות שר האוצר למנות את כל המועמדים עליהם המליצה הוועדה או את חלקם. עוד מוצע שתוקף המלצת הוועדה ביחס למועמד הנמנה על רשימת המומלצים תהיה חמש שנים, וזאת במטרה להבטיח את כשירותם של המועמדים בסמוך יחסית לתפקיד. מוצע לקצוב את תקופת כהונתם של המבררים לתקופה של 7 שנים או עד גיל 70 (בדומה לגיל פרישת שופטים), לפי המוקדם. פרק הזמן המוצע נקבע, בשים לב לצורך במבררים בעלי התמחות וניסיון בבירור תביעות, להבטיח את יעילות פעילותם ועל מנת לאפשר מינוי של מבררים חדשים מעת לעת.

עיקר 3 - תנאי כשירות למברר - סימן ג' לתזכיר המוצע

מוצע לקבוע תנאי סף לכשירות המבררים שלפיהם ניתן למנות מברר בעל הסמכה או השכלה, בתחומים הרלוונטיים למוסד, שעסק בפועל ביישוב תביעות פונים בתחום הביטוח, בייצוג פונים בתחום זה או בייצוג גופים מפוקחים בתחום זה. לחילופין, ניתן למנות כמברר, מי שעסק בפועל, ברציפות או לסירוגין, במשך חמש

עשרה שנים לפחות ביישוב תביעות בתחום הביטוח. חלופה זו נועדה לאפשר גם למי שעסק בפועל במשך פרק זמן ניכר בתחומי העיסוק של המוסד להתמנות כמברר, על אף שאינו בעל הסמכה או השכלה רלוונטיים. מוצע לקבוע הוראת ייחוד עיסוק למברר. בהתאם להוראה, מברר לא יוכל לעסוק בעיסוק נוסף על עיסוקו כמברר, בין אם בתפקיד ציבורי בין אם לאו, אלא על פי חוק ובהסכמת הוועדה הממליצה. הסעיף נועד להבטיח כי עיסוקו של המברר יהיה בבירור תביעות ולא בעניינים אחרים. בנוסף, מוצע לקבוע הוראות שונות, ביניהם הוראות לעניין מניעת ניגודי עניינים, הן לעניין מינוי המבררים והן לעניין פעילותם כמבררים.

עיקר 4 - הליך בירור תביעות וערעור על החלטת מברר - סימן ד' לתזכיר המוצע

מוצע לעגן את זכותו של אדם לפנות למוסד בבקשה למינוי מברר שיחליט בתביעתו בעניין מימוש זכויותיו לפי פוליסת ביטוח, ולרבות פניה של מועמד המבקש להצטרף לביטוח וסורב או שנקבעו לגביו תנאי חיתום לא סבירים.

בנוסף מוצע כי המברר יברר את התביעה בדרך שתראה לו והוא לא יהיה קשור להוראות שבדין המהותי, שבסדרי הדין או בדיני ראיות וזאת בכפוף לכך שיפעל בהוגנות, יעילות ומקצועיות, ובשים לב לתקדימים והכרעות שניתנו בסוגיות דומות, זאת במטרה לאפשר ניהול הוגן של בירור התביעה. על אף האמור, אם ביקש אחד מהצדדים להליך התביעה שהתביעה תתברר בהתאם לדין המהותי, יידרש המברר להחליט, במסגרת החלטתו הסופית בתביעה, האם לדון בהתאם לדין המהותי.

במטרה לייעל את הליכי התביעה, מוצע שברירת המחדל תהיה שהמברר יברר את התביעה על בסיס מסמכי התביעה ותגובת הגוף המפוקח. במקרים חריגים שבהם סבור המברר שבירור התביעה מצריך בירור נוסף בנוכחות הצדדים, הוא רשאי לזמן את הצדדים לדיון בנוכחותו. במקרה האמור יחויב המברר לנהל פרוטוקול שישקף נאמנה את עיקרי הדיון. ברירת המחדל המוצעת, לפיה בירור התביעה יתבצע ללא דיון בנוכחות הצדדים, נדרשת, בין היתר, על מנת למנוע מצב שבו הגוף המפוקח יוכל לייצג את עצמו באמצעות 'שחקנים חוזרים', עורכי דין או מומחים, בעוד עבור הפונה מדובר בהופעה חד פעמית בפני המברר. החלטת המברר נדרשת להיות עניינית ומקצועית ועל כן נדרש שתהיה מנומקת ובכתב.

עוד מוצע כי במקרים מתאימים שבהם פעולת הגוף המפוקח גרמה לפונה לנזק שאינו נזק ממון, רשאי יהיה המברר לפסוק פיצויים בעד נזק שאינו נזק ממון, בשיעור שייראה לו בנסיבות הענין, בדומה לסמכות המוקנית לפי סעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970. סמכות זאת נדרשת, בין היתר, על מנת ליתן לפונה סעד מלא.

כן מוצע כי שר המשפטים, בהסכמת שר האוצר, יהיה רשאי לקבוע הוראות לעניין סדרי הדין בבירור התביעה, זאת על מנת להבטיח כי הליך הבירור יהיה מהיר ויעיל, ולעניין מקרים שבהם רשאי המברר למנות מומחה. הסמכות למנות מומחה נדרשת במקרים שבהם החלטת המברר מחייבת קבלת הכרעה במחלוקת עובדתית לפי מומחיות מקצועית (מומחיות רפואית, מומחיות בתחום הרכב, מומחיות אקטוארית, מומחיות חשבונאית ועוד).

בנוסף, מוצע לקבוע כי המברר לא יברר תביעה בענין שהחל בו דיון לפני בית משפט או בורר, או שבית משפט, בורר או הממונה הכריע בו, וזאת על מנת למנוע מצב שבו מברר דן בתביעה שנדונה במקביל בבית משפט. על מנת לתת פומביות להליכים שיתנהלו במוסד, מוצע כי החלטות המבררים יפורסמו בהתאם לכללים שיקבע שר המשפטים, בהסכמת שר האוצר.

מוצע כי פונה או גוף מפוקח יהיו רשאים לערור על החלטת מברר, בתוך 45 ימים, לבית המשפט המחוזי בעילות מסוימות שמפורטות בסעיף. מטרתה של הוראה זו היא להבטיח את סופיות הדיון המשפטי במסגרת המוסד ולאפשר ערעור על החלטת מברר רק במקרים חריגים. זאת גם מהטעם שמול הפונה שבדרך כלל נדרש למיצוי זכויותיו באופן מיידי, ניצב גוף מפוקח בעל אמצעים להמשיך להתדיין ובעל עניין, מטעמים שונים, שהדיון המשפטי יימשך. יצוין כי רוב עילות הערעור המוצעות דומות לעילות שנקבעו לביטול פסק בוררות, לפי סעיף 24 לחוק הבוררות, התשכ"ח-1968, הרלוונטיות לענייננו. עוד מוצע לקבוע עילות ערעור מיוחדות במקרים שבהם החליט המברר בהתאם לדין המהותי ונפלה בהחלטתו טעות משפטית עקרונית או במקרים שבהם החליט המברר שלא בהתאם לדין המהותי וקיים פער בלתי סביר בין ההחלטה שקיבל לבין ההחלטה שהיתה מתקבלת אם היה דן בהתאם לדין המהותי, זאת על מנת לאפשר ביקורת שיפוטית במקרים מעין אלה. מתוקף עילה זו, יוכלו צדדים גם לערער על החלטת מברר סופית, שבמסגרתה נקבע שהדיון בתביעה יהיה שלא לפי הדין המהותי. עוד מוצע לקבוע כי החלטת המברר ניתנת להוצאה בפועל כפסק דין סופי של בית המשפט, במטרה לאפשר אכיפה של החלטות המבררים.

עיקר 5 - כללי - סימן ה' לתזכיר המוצע

מוצע להחיל דינים שונים על חברי הוועדה הממליצה ועל מבררים. זאת על מנת להבטיח כי יחולו עליהם אותן חובות החלות על עובדי מדינה לעניין אותם חיקוקים המפורטים בחוק, נוכח תפקידם.

עוד מוצע להסמיך את שר האוצר להתקין תקנות לעניין שכרו של המברר והאגרות שיוטלו על פונה ועל גוף מפוקח. יצוין כי שר האוצר רשאי יהיה לקבוע סכומי אגרה שונים שיוטלו על פונה ועל גוף מפוקח. זאת בשים לב לכך שהגוף המפוקח הוא 'שחקן חוזר' במוסד ולכך שהסכסוך הוא תולדה של החלטת הגוף המפוקח.

יצוין כי הצעת החלטה שכוללת את העקרונות הבסיסיים של תזכיר זה שולבה במסגרת חוברת השינויים המבניים כחלק מהתכנית הכלכלית לשנת 2019 שהופצה לשרי הממשלה לקראת ישיבת הממשלה לעניין התקציב שעתידה להתקיים ביום 11 בינואר 2018. ככל שהצעת ההחלטה תאושר בממשלה ייכללו תיקוני החקיקה המפורטים בתזכיר זה כחלק מהצעות החקיקה של התכנית הכלכלית לשנת 2019.

ד. השפעת החוק המוצע על החוק הקיים

יתוקן חוק הפיקוח על הביטוח, כך שיתווסף לו פרק ה'2 שעניינו בהקמת מוסד ליישוב סכסוכים בתחום הביטוח בישראל ובאופן פעילותו של המוסד.

ה. השפעת החוק המוצע על תקציב המדינה ועל היבטים מינהליים נוספים

ייעול הליכי יישוב הסכסוכים בתחום הביטוח צפוי להביא להפחתת העומס המוטל על בתי המשפט ובכך יביא לחיסכון בתקציב המדינה.

מימון הקמת המוסד ייעשה מתוך מקורות הרשות. כל עלות נוספת תיבחן בהמשך, בד בבד עם התקדמות הליך הקמת המוסד.

ו. נוסח החוק המוצע

להלן נוסח החוק המוצע:

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (תיקון מס') (מוסד ליישוב סכסוכים), התשע"ח-2017

1. תיקון סעיף 60(ב) בסעיף 60(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – החוק העיקרי), במקום "או בורר" יבוא "לפני מוסד, כמשמעותו בסעיף 62יב, או לפני בורר", אחרי "שבית משפט" יבוא "מוסד" ואחרי "תובענה לפני בית משפט" יבוא "מוסד".
2. הוספת פרק ה'2 אחרי סעיף 62 לחוק העיקרי, יבוא:

"פרק ה'2: מוסד ליישוב סכסוכים

הגדרות 62יא. בפרק זה -

"בן משפחה" - בן זוג, הורה, בן או בת ובני זוגם, אח או אחות וילדיהם, גיס, גיסה, דוד או דודה וילדיהם, חותן, חותנת, חם, חמות, נכד או נכדה, לרבות קרוב כאמור שהוא שלוב;

"בעל עניין" - כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968;

"הוועדה הממליצה" - הוועדה הממליצה שהוקמה לפי סעיף 62טו;

"קרוב" - כל אחד מאלה:

(1) בן משפחה של חבר הוועדה הממליצה או של מברר, לפי העניין;

(2) כל אדם שלחבר הוועדה הממליצה או שלמברר, לפי העניין, עשוי להיות עניין במצבו הכלכלי או האישי;

(3) תאגיד שחבר הוועדה הממליצה או שמברר, לפי העניין, בן משפחתו או אדם כאמור בפסקה (2) הם בעלי עניין בו;

(4) גוף שחבר הוועדה הממליצה או המברר, לפי העניין, בן משפחתו או אדם כאמור בפסקה (2) הם מנהלים או עובדים אחראים בו;

"רשימת המבררים" - רשימה של מועמדים להתמנות כמבררים, שהומלצו לשר האוצר על ידי הוועדה הממליצה.

סימן א': הקמת המוסד

המוסד ליישוב סכסוכים
62יב. מוקם בזה מוסד ליישוב סכסוכים שיפעל במסגרת הרשות (להלן - המוסד).

תפקיד המוסד 62יג. (א) המוסד יברר תביעה של מבוטח, מוטב או צד שלישי, שאינו תאגיד (להלן – הפונה), המבקש לממש את זכויותיו לפי תנאי פוליסת ביטוח או הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו כלפי גוף מפוקח; ביקש הפונה או גוף מפוקח לתבוע צד נוסף, לא יברר המוסד את התביעה; בפרק זה, "צד שלישי" – למעט מי שהוגשה נגדו תביעה כצד שלישי; "תאגיד" – למעט עסק המעסיק עד חמישה עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו אינו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים.

(ב) המוסד לא יברר תביעה לפי סעיף קטן (א), אלא לאחר שתביעת הפונה למימוש זכויותיו נדחתה, כולה או חלקה, או שלא נענתה על ידי גוף מפוקח, במועדים שנקבעו לכך בחיקוק.

(ג) המוסד יברר תביעות כאמור בהוגנות, ביעילות ובמקצועיות.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, לקבוע בתקנות כי המוסד יברר תביעות של פונים נוספים, מסוג שקבע.

סימן ב': מינוי המבררים והוועדה הממליצה

מינוי המבררים 62יד. (א) הוועדה הממליצה תמליץ לשר האוצר למנות כמבררים, לעניין פרק זה, מועמדים שמתקיימים לגביהם תנאי הכשירות המנויים בסעיף 62כ ושנמצאו ראויים ומתאימים לכך.

(ב) שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, רשאי למנות כמבררים את כל המועמדים עליהם המליצה הוועדה הממליצה כאמור בסעיף קטן (א) או את חלקם, ובלבד שהמלצת הוועדה בעניין מברר מסוים ניתנה בתוך חמש שנים קודם יום המינוי.

(ג) מברר ימונה לתקופה של שבע שנים או עד הגיעו לגיל 70, לפי המוקדם.

ועדה ממליצה
ועדה 62טו. (א) שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, ימנה ועדה ממליצה לאיתור מועמדים הכשירים לכהן כמבררים; הוועדה הממליצה תהיה בת חמישה חברים, ואלה הם:

(1) שופט בדימוס של בית המשפט העליון או של בית המשפט המחוזי, שיציע שר המשפטים בהתייעצות עם נשיא בית המשפט העליון, והוא יהיה היושב ראש;

(2) נציג שיציע היועץ המשפטי לממשלה שהוא בעל ניסיון בתחום הביטוח;

(3) שני נציגים שיציע שר האוצר, שהם אנשי משק וכלכלה או אנשי סגל או מי שהיו אנשי סגל במוסדות להשכלה גבוהה, ושהם בעל ניסיון או השכלה בתחום הביטוח;

(4) עובד הרשות שיציע הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, שהוא בעל ניסיון בתחום הביטוח.

סייג למינוי 62טו. לא ימונה לחבר הוועדה הממליצה מי שהורשע בעבירה חבר הוועדה הממליצה שמפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה אין הוא ראוי לכהן בה כחבר, או שהוגש נגדו כתב אישום בעבירה כאמור וטרם ניתן פסק דין סופי בעניינו.

הפסקת כהונה של חבר הוועדה הממליצה 62יז. (א) חבר הוועדה הממליצה יחדל לכהן לפני תום תקופת כהונתו אם הוא התפטר במסירת כתב התפטרות לשר האוצר.

(ב) התקיימה נסיבה מהנסיבות כמפורט להלן לגבי חבר הוועדה הממליצה, יעבירו שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, מכהונתו לפני תום תקופת הכהונה ובסמוך למועד התקיימות הנסיבה, בהודעה בכתב:

(1) הוא הורשע בעבירה שמפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה אין הוא ראוי לכהן כחבר הוועדה הממליצה, או הוגש נגדו כתב אישום בעבירה כאמור;

(2) נבצר ממנו דרך קבע למלא את תפקידו.

(ג) שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, רשאי להעביר את חבר הוועדה הממליצה מכהונתו לפני תום תקופת הכהונה אם חבר הוועדה נעדר בלא סיבה מוצדקת משלוש ישיבות רצופות של הוועדה או מיותר ממחצית הישיבות שקיימה במהלך שנה אחת.

(ד) הוגש נגד חבר הוועדה הממליצה כתב אישום בעבירה כאמור בסעיף קטן (ב)(1), רשאי שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, להשעותו מכהונתו, עד למתן פסק דין סופי בעניינו.

(ה) הפסיק חבר הוועדה הממליצה לכהן לפי הוראות סעיף זה, יפעל שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, בהתאם להוראות סעיף 62ד, למינוי חבר אחר במקומו, בהקדם האפשרי, ואם הושעה חבר הוועדה – למינוי ממלא מקום לתקופת ההשעה.

ניגוד עניינים 62יח. (א) לא ימונה לחבר הוועדה הממליצה ולא יכהן כחבר של חבר הוועדה הממליצה כאמור מי שעלול להימצא, במישרין או בעקיפין, באופן תדיר, במצב של ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו בוועדה לבין עניין אישי או תפקיד אחר, שלו או של קרובו; לעניין זה, "עניין אישי או תפקיד אחר" – לרבות עניין אישי או תפקיד אחר של קרובו.

(ב) חבר הוועדה הממליצה לא יטפל במסגרת תפקידו בנושא העלול לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו בוועדה לבין עניין אישי או תפקיד אחר, שלו או של קרובו.

(ג) נודע לחבר הוועדה הממליצה כי הוא עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור בסעיפים קטנים (א) או (ב), יודיע על כך בהקדם האפשרי לשר האוצר.

החלת הוראות על חבר הוועדה הממליצה 62יט. הוראות סעיפים 41ד, 41טו ו- 41יז עד 41יט יחולו על הוועדה הממליצה וחבריה, בשינויים המחויבים.

סימן ג': תנאי כשירות למברר

62.כ. (א) מי שנתקיימו בו כל אלה, כשיר לכהן כמברר :

(1) הוא אזרח ישראלי או תושב קבע בישראל ;

(2) מתמלאים בו אחד מאלה :

(א) הוא עורך דין, כלכלן או רואה חשבון,
או בעל תואר ממוסד המוכר על ידי המועצה
להשכלה גבוהה בתחום הביטוח ועסק
בפועל, ברציפות או לסירוגין, במשך חמש
שנים באחד מאלה :

(1) יישוב תביעות מבוטחים
בתחום הביטוח ;

(2) ייצג מבוטחים בתביעות
בתחום הביטוח מול גוף מוסדי ;

(3) ייצג גוף מוסדי בתביעה
בתחום הביטוח של מבוטחים.

(ב) הוא עסק בפועל, ברציפות או
לסירוגין, במשך חמש עשרה שנים לפחות
ביישוב תביעות בתחום הביטוח.

(ב) על אף הוראות סעיף קטן (א), לא יהיה כשיר לכהן
כמברר מי שמתקיים לגביו אחד מאלה :

(1) הוא הורשע בעבירה, אשר מפאת מהותה,
חומרתה או נסיבותיה אין הוא ראוי לכהן כמברר,
הוגש נגדו כתב אישום בעבירה כאמור וטרם ניתן
פסק דין סופי בעניינו ;

(2) הוא הורשע בעבירת משמעת לפי כל דין,
אשר מפאת חומרתה, מהותה או נסיבותיה, אין
הוא ראוי לכהן כמברר ;

(3) תלוי ועומד נגדו כתב אישום בעבירה כאמור
בפסקה (1), או כתב קובלנה בעבירת משמעת
כאמור בפסקה (2) ;

(4) הוא עלול להימצא, במישרין או בעקיפין, באופן תדיר, במצב של ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו כמברר לבין עניין אישי או תפקיד אחר, שלו או של קרובו.

(5) בסימן זה -

"קרוב", של המברר – כל אחד מאלה:

(א) בן משפחה של המברר;

(ב) כל אדם שלמברר עשוי להיות עניין במצבו הכלכלי או האישי;

(ג) תאגיד שהמברר, בן משפחתו או אדם כאמור בפסקת משנה (2) הם בעלי עניין בו;

(ד) גוף שהמברר, בן משפחתו או אדם כאמור בפסקת משנה (2) הם מנהלים או עובדים אחראים בו;

"בן משפחה" - בן זוג, הורה, הורה הורה, בן או בת ובני זוגם, אח או אחות וילדיהם, גיס, גיסה, דוד או דודה וילדיהם, חותן, חותנת, חם, חמות, נכד או נכדה, לרבות קרוב כאמור שהוא שלוב [חורג];

"בעל עניין" – כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

ייחוד עיסוק 62כא מברר לא יעסוק בעיסוק נוסף ולא ימלא תפקיד ציבורי של מברר אלא לפי חוק, ובהסכמת הוועדה.

מניעת ניגוד 62כב (א) מי שעומד להתחיל לכהן כמברר ימסור לוועדה את עניינים של המידע הדרוש לשם בדיקת ניגוד עניינים, לפני תחילת מי שמבקש כהונתו; לעניין זה, "מידע הדרוש לשם בדיקת ניגוד עניינים" - מידע בדבר עיסוקיו, תפקידיו וענייניו לכהן או של מברר האישיים של מי שעומד להתחיל לכהן או מכהן כמברר, שלו או של קרובו, העלולים לגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים.

(ב) סברה הוועדה הממליצה כי מי שעומד להתחיל לכהן או מי שמכהן נמצא במצב של ניגוד עניינים, כאמור בסעיף 62(ב)(5), לא יחל לכהן כמברר או יחדל מכהונתו, לפי העניין.

(ג) סברה הוועדה הממליצה כי מי שעומד להתחיל לכהן או מי שמכהן כמברר עלול להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו כמברר לבין עניין אישי או תפקיד אחר, שלו או של קרובו, תורה לו על הפעולות שעליו לבצע, והתקופה לביצוען; לא ייכלל האדם שלגביו ניתנה ההוראה כאמור ברשימת המבררים, אלא לאחר שנוכחה הוועדה כי בוצעו הפעולות שהיה עליו לבצע כאמור.

(ד) מברר לא יעסיק אדם שעלול להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין תפקידו של אותו אדם או תפקיד המברר, לבין ענין אישי או תפקיד אחר שלו או של קרובו; התעורר חשש לניגוד עניינים כאמור, ידווח על כך המועסק למברר בלא דיחוי.

איסור ניגוד 62כג (א) מברר לא יטפל בתביעה שהועברה להחלטתו אם עניינים בבירור תביעה היא עלולה לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו כמברר באותה תביעה, לבין עניין אישי או תפקיד אחר שלו או של קרובו או של מי שמועסק על ידו.

(ב) נודע למברר כי הוא עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור בסעיף קטן (א), יודיע על כך בכתב ליושב ראש הוועדה הממליצה ויימנע מלטפל באותו עניין עד לקבלת הנחיות מיושב ראש הוועדה.

(ג) נוכח יושב ראש הוועדה הממליצה, לפי הודעת מברר כאמור בסעיף קטן (ב) או בדרך אחרת, כי תביעה שהועברה לטיפולו של מברר עלולה לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, יורה למברר כיצד לפעול.

התליה או מחיקה מרשימת המבררים 62כד (א) הוועדה הממליצה רשאית להתלות את רישומו של אדם ברשימת המבררים, לאחר שניתנה לו הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין, אם מתנהלת נגדו חקירה פלילית בשל חשד לביצוע עבירה כאמור בסעיף 62(ב)(1).

(ב) הוועדה הממליצה רשאית למחוק מרשימת המבררים את רישומו של אדם שחדל להתקיים בו תנאי מהתנאים האמורים בסעיף 62כ(ב), לאחר שניתנה לו הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין.

(ג) הוועדה הממליצה רשאית למחוק את רישומו של אדם מרשימת המבררים, לאחר שניתנה לו הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין, אם סברה כי קיימות נסיבות שבשלהן אין הוא ראוי לכהן כמברר.

ביטול מינוי 62כה שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, ובהתייעצות עם שר מברר הוועדה הממליצה, רשאי לבטל מינויו של מברר, לאחר שניתנה לו הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין, אם סבר כי קיימות נסיבות שבשלהן אין הוא ראוי לכהן כמברר או כי לא מילא את תפקידיו כמברר כראוי.

העברת 62כו (א) הותלה או נמחק רישומו של מברר מרשימת המבררים כאמור בסעיף 62כד או הורתה לו הוועדה הממליצה להפסיק את בירור התביעה שלפניו, כאמור בסעיף 62כג, תועבר התביעה שלפני אותו מברר, למברר אחר מתוך רשימת המבררים (להלן - המברר הנעבר).

(ב) המברר הנעבר רשאי להורות, אם מצא כי לא ייגרם עיוות דין, שהדיון בפניו יימשך מהשלב שאליו הגיע המברר שטיפולו בתביעה הופסק; החליט המברר הנעבר כי הדיון יימשך כאמור, יראו בחומר שהובא בהליך, כאילו הובא לפני המברר הנעבר.

סימן ד': הליך בירור תביעות וערעור על החלטת מברר

מינוי מברר 62כז (א) פונה רשאי לפנות למוסד בבקשה שימונה מברר להחלטה בתביעה שיחליט בתביעה בעניין מימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו כלפי גוף מפוקח.

(ב) מונה מברר, יודיע המוסד לפונה ולגוף המפוקח הרלוונטי, בתוך 15 ימים ממועד קבלת התביעה כאמור בסעיף קטן (א), על זהותו של המברר שיברר את התביעה; על אף האמור, התקיימו טעמים מיוחדים, לרבות שאלה משפטית עקרונית או נושא שהכרעה בו תהיה בעלת השלכת רוחב, שבשלם אין באפשרות המוסד לברר את תביעת הפונה, תישלח לפונה הודעה מנומקת בכתב בדבר הסיבה בשלה לא תתברר תביעתו.

(ג) המברר שמונה כאמור בסעיף קטן (ב), ידון ויחליט לגבי התביעה בדרך שתראה לו, והוא לא יהיה קשור להוראות שבדין המהותי, שבסדרי דין או בדיני ראיות, ובלבד שיפעל בהוגנות, ביעילות ובמקצועיות; על אף האמור -

(1) רשאי הפונה או הגוף המפוקח לבקש מהמברר שיחליט בתביעה לפי הדין המהותי; הוגשה בקשה כאמור, יחליט המברר, במסגרת החלטתו בתביעה, האם להחליט על פי הדין המהותי.

(2) מברר יברר תביעה על סמך מסמכי התביעה ותגובתו בכתב של הגוף המפוקח; סבר המברר שתביעה מסוימת מצריכה בירור נוסף בנוכחות הפונה והגוף המפוקח, לרבות במקרה שבו קיים, לדעת המברר, מחלוקת עובדתית שמצריכה בירור נוסף, רשאי הוא לקיים דיון בנוכחות הצדדים; בדיון כאמור יירשם פרוטוקול אשר ישקף נאמנה את עיקרי הדיון; המברר יהיה אחראי על עריכת הפרוטוקול ואישורו.

(ד) החלטת המברר תהיה מנומקת ובכתב.

(ה) גרמה התנהלות הגוף המפוקח כלפי הפונה נזק שאינו נזק ממון, רשאי המברר לפסוק פיצויים בעד נזק זה בשיעור שייראה לו בנסיבות הענין.

(ו) שר המשפטים, בהסכמת שר האוצר, רשאי לקבוע הוראות לעניין אופן בירור התביעה, לרבות לעניין מועדי הבירור בתביעה, מועדי הגשת מסמכי התביעה והתגובה, אופן שמירת המסמכים, והמקרים שבהם רשאי המברר למנות מומחה.

(ז) המברר לא יברר תביעה בענין שהחל בו דיון לפני בית משפט או בורר, או שבית משפט, בורר או הממונה הכריע בו.

(ח) החלטות המברר יפורסמו בהתאם לכללים שיקבע שר המשפטים, בהסכמת שר האוצר.

(ט) סבר המברר כי תביעה שהובאה להחלטתו או החלטה שהחליט, מעלה שאלה משפטית עקרונית, יידע את הממונה על כך.

ערעור 62כח (א) על החלטת מברר יכול פונה או גוף מפוקח לערער בפני בית משפט המחוזי בתוך 45 ימים מיום המצאת החלטתו של המברר.

(ב) ערעור כאמור בסעיף קטן (א), יכול להיות באחת מאלה:

(1) המברר פעל ללא סמכות או שחרג מהסמכויות הנתונות לו לפי חוק;

(2) לא ניתנה לפונה או לגוף המפוקח הזדמנות נאותה לטעון טענותיו או להביא ראיותיו;

(3) תכנה של החלטת המברר מנוגדת לתקנת הציבור;

(4) קיימת עילה שעל פיה היה בית משפט מבטל פסק דין סופי שאין עליו ערר עוד;

(5) דן המברר בתביעה בהתאם לדין המהותי - בהחלטת המברר נפלה טעות משפטית יסודית.

(6) דן המברר בתביעה שלא בהתאם לדין המהותי - קיים פער בלתי סביר בין ההחלטה שקיבל המברר לבין ההחלטה שהיתה מתקבלת אם המברר היה דן בהתאם לדין המהותי.

גביה 62כט החלטה של מברר כאמור בסעיף 62כז, ניתנת להוצאה לפועל כפסק דין סופי של בית המשפט.

סימן ה': כללי

החלת דינים 62לא (א) חברי הוועדה הממליצה, שאינם עובדי מדינה, והמבררים, דינם, בפעולתם כחברי הוועדה ובפעולתם כמבררים, לפי העניין, כדין עובדי המדינה לעניין חיקוקים אלה:

(1) חוק שירות המדינה (סיוג פעילות מפלגתית ומגבית כספים), התשי"ט-1959 - ההוראות הנוגעות לכלל עובדי המדינה;

(2) חוק שירות המדינה (משמעת), התשכ"ג-1963 - בשינויים שיקבע שר האוצר בהסכמת שר המשפטים, ככל שיקבע;

(3) חוק שירות הציבור (הגבלות לאחר פרישה), התשכ"ט-1969;

(4) חוק הבחירות לכנסת [נוסח משולב], התשכ"ט-1969;

(5) פקודת הראיות [נוסח חדש], התשל"א-1971 - ההוראות הנוגעות לתעודת עובד הציבור;

(6) חוק העונשין, התשל"ז-1977 - ההוראות הנוגעות לעובדי הציבור;

(7) חוק שירות הציבור (מתנות), התש"ם-1979.

תקנות 62לב. (א) שר האוצר רשאי להתקין תקנות בכל עניין הנוגע לעניין מברר לביצוע פרק זה.

(ב) שר האוצר יתקין תקנות בעניינים אלה:

(1) שכרו של מברר, ובלבד ששכרו לא ימומן מתקציב המדינה;

(2) אגרות שיוטלו על פונה ועל גוף מפוקח למימון בירור התביעה, שייקבעו בין היתר בהתחשב בחלקו היחסי של כל גוף מפוקח בהיקף התביעות לפי נתוני השנה הקודמת, וכן תנאים ומועדים לביצוע האגרות כאמור.

(ג) שר האוצר רשאי לקבוע בתקנות תנאים שבהם
סוגי בני אדם או סוגים של פעולות יהיו פטורים מתשלום
אגרה או שתשלום האגרה בגינם יידחה."

3. תחילתו של חוק זה, שלושה חודשים מיום פרסומו.

תחילה

מטרת החוק היא לייעל את הליכי יישוב סכסוכים בתחומי הביטוח בישראל, באופן שיאפשר מיצוי זכויות בתחומים אלה תוך מתן טיפול הוגן, מקצועי, יעיל ומהיר. זאת בשים לב לפערי הכוחות שבין המבקשים לממש את זכויותיהם לבין חברת ביטוח (להלן - **גוף מפוקח**). ייעול הליכי יישוב הסכסוכים, צפוי אף להפחית את העומס המוטל על בתי המשפט.

לסעיף 62יב המוצע

מוצע להקים, במסגרת הרשות, מוסד שיברר פניות של מבוטחים, מוטבים וצדדים שלישיים, שאינם תאגיד (להלן - **הפונה**) המבקשים לממש את זכויותיהם לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו כלפי גוף מפוקח, וזאת לאחר שתביעתם נדחתה על ידי הגוף המפוקח.

הקמת המוסד נדרשת, בין היתר, נוכח פערי הכוחות, שבין הפונה המבקש להגיש תביעה לקבלת תגמולי ביטוח, לפי העניין, לבין הגוף המפוקח. כיום נדרש פונה המגיש תביעה לגוף מפוקח ותביעתו נדחתה, כולה או חלקה, או שלא נענתה כלל על ידי הגוף המפוקח, להקדיש זמן רב ולא מעט משאבים על מנת לנהל מאבק משפטי בבית המשפט למימוש זכויותיו. לכך יש להוסיף את מצבו של הפונה שלא אחת נדרש למיצוי זכויותיו באופן מיידי, ללא דיחוי (כגון אדם שזקוק לתגמולי סיעוד באופן מיידי או נדרש לממן ניתוח דחוף). זאת לעומת גוף מפוקח שהוא שחקן חוזר במערכת בתי המשפט ובעל משאבים והתמחות לניהול הליכים כאמור.

מנתוני הרשות, עולה כי קיימת מגמה עקבית של גידול במספר הפניות המתקבלות ברשות כנגד גופים מפוקחים בנושאי ביטוח וחיסכון פנסיוני: בשנת 2010 התקבלו ברשות 6,835 פניות; בשנת 2011 התקבלו ברשות 7,559 פניות; בשנת 2012 התקבלו ברשות 10,214 פניות; בשנת 2013 התקבלו ברשות 10,925 פניות; בשנת 2014 התקבלו ברשות 10,965 פניות; בשנת 2015 התקבלו ברשות 13,213 פניות; ובשנת 2016 התקבלו ברשות 12,462 פניות. עוד עולה מנתוני הרשות, כי קיימת מגמה של גידול גם במספר התביעות המגיעות לבתי המשפט בתחומי הביטוח והחיסכון הפנסיוני: בשנת 2014 הוגשו לבתי המשפט 36,356 תביעות; בשנת 2015 הוגשו לבתי המשפט 42,767 תביעות; ובשנת 2016 הוגשו לבתי המשפט 45,352 תביעות. מתוך התביעות שהתבררו בבתי המשפט בשנת 2016, בכ-10 אלפים תביעות, ניתן פסק דין לטובת המבוטחים, בכ-5,500 תביעות ניתן פסק דין לטובת חברות הביטוח, כ-28,500 תביעות הסתיימו בפשרה וכאלף תביעות הסתיימו בסטטוס אחר (לדוגמא תביעות שבוטלו). מספר הפשרות הרב מעלה חשש כי גם מבוטחים המחליטים לתבוע גוף מפוקח בבית משפט, מחליטים להסכים לפשרה מול הגוף המפוקח, וזאת מבלי למצות את מלוא זכויותיהם, על מנת להביא לסיום ההליך בצורה מהירה יותר.

לאור האמור, מוצע להקים, במסגרת הרשות, מוסד ליישוב סכסוכים שיאפשר מיצוי זכויות של פונים. מוסד ייעודי ליישוב סכסוכים יתמקצע בתחום הביטוח ויפעל לאזן את פערי הכוחות שבין הפונים לבין הגופים המפוקחים. הקמת המוסד צפויה להביא להפחתת העומס המוטל על בתי המשפט.

לסעיף 62יג המוצע

מוצע כי המוסד יברר פניות של פונים המבקשים לממש את זכויותיהם לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו כלפי גוף מפוקח, וזאת לאחר שתביעתם נדחתה על ידי הגוף המפוקח.

הקמת מוסד ייעודי ליישוב סכסוכים שיתמקצע בתחום הביטוח, ויפעל ליישוב הסכסוכים בצורה מהירה, יעילה ולפי סדרי דין ייחודיים שייקבעו, נועדה להביא לאיזון פערי הכוחות שבין הפונים לבין הגופים המפוקחים. משכך, בשלב זה מוצע שלא לאפשר לפונה שהוא תאגיד המעסיק מעל חמישה עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים, להגיש פניה למוסד. בשלב הראשון המוסד נועד לאפשר לפונה שזקוק לסיוע כלכלי, ואף יתכן שמצוי במצב רפואי או משפחתי קשה, לקבל סעד באופן מהיר ויעיל. זאת לעומת תאגיד שהוא גוף מסחרי גדול, שאינו זקוק לאיזון פערי כוחות בינו לבין גוף מפוקח, ובדרך כלל, יש לו משאבים שיאפשרו לו למצות את זכויותיו בחלופות הקיימות. לאור זאת מוצע כי שר האוצר יהיה רשאי, בהסכמת שר המשפטים, לקבוע בתקנות כי המוסד יברר תביעות של פונים נוספים, מסוג שקבע.

עוד מוצע כי המוסד לא יברר תביעה של פונה אלא אם תביעתו למימוש זכויותיו נדחתה, כולה או חלקה, או שלא נענתה כלל על ידי גוף מפוקח. דרישה זו, מחייבת את הפונה לפנות קודם לגוף המפוקח בדרישה למיצוי זכויות, וזאת במטרה להבטיח את יעילות המוסד ולאפשר לגוף מפוקח את ההזדמנות להתנהל במישרין אל מול המבוטח וללא מעורבות גורם חיצוני. דרישה זו עומדת בקנה אחד עם הרצון לאפשר לגוף המפוקח לפעול מתוך חובתו להעניק שירות ראוי ללקוחותיו, וליישב מחלוקת עם הפונה ללא מעורבות גורם חיצוני. דרישה זו מבטיחה כי רק סכסוכים שלא ניתן ליישבם ללא מעורבות גורם חיצוני יובאו בפני המוסד.

לסעיף 62יד המוצע

מוצע כי הוועדה הממליצה, כמשמעותה בסעיף 62טו(א), תמליץ לשר האוצר למנות כמבררים מועמדים שהתקיימו לגביהם תנאי הכשירות המנויים בחוק. עוד מוצע כי שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, רשאי למנות כמבררים את כל המועמדים המנויים ברשימה שהומלצה על ידי הוועדה הממליצה, או את חלקם. בנוסף, מוצע שתוקף המלצת הוועדה ביחס למועמד הנמנה על רשימת המומלצים תהיה חמש שנים. זאת במטרה להבטיח כי ההמלצה עודנה רלוונטית ותקפה, וכדי להבטיח כי בדיקה בעניין כשירותו של מועמד שימונה לשמש כמברר בוצעה בסמוך יחסית למועד מינויו.

כמו כן, מוצע לקצוב את תקופת כהונתם של המבררים לתקופה של 7 שנים או עד גיל 70 (בדומה לגיל פרישת שופטים), לפי המוקדם. פרק הזמן המוצע נקבע בשים לב לצורך במבררים בעלי התמחות וניסיון בבירור פניות, להבטיח את יעילות פעילותם ועל מנת לאפשר מינוי של מבררים חדשים מעת לעת.

לסעיף 62טו המוצע

מוצע כי שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, ימנה ועדה לאיתור מועמדים הכשירים לכהן כמבררים (להלן - **הוועדה הממליצה**). הרכב הוועדה נקבע מתוך מטרה שעיסוקם של מרבית חברי הוועדה יהיה בתחום הביטוח. זאת על מנת להבטיח שהוועדה תוכל להמליץ על מועמדים ראויים מתוך היכרות מעמיקה עם תחום העיסוק הרלוונטי.

לסעיף 62טז המוצע

מוצע כי לא ימונה לחבר הוועדה הממליצה מי שהורשע בעבירה שמפאת מהותה, חומרתה, או נסיבותיה אין הוא ראוי לכהן בה כחבר, או שהוגש נגדו כתב אישום בעבירה כאמור וטרם ניתן פסק דין סופי בעניינו. זאת, על מנת להבטיח כי ימונו כחברי ועדה מועמדים שלא נפל בהם כל רבב.

לסעיפים 62יז ו-62יח המוצעים

מוצע לקבוע מספר הוראות שעניינן להבטיח כי הוועדה הממליצה תפעל בהרכב מלא, ותאויש בחברים שלא דבק כל רבב בהתנהלותם. זאת, בין היתר על מנת להבטיח כי הוועדה הממליצה תפעל בצורה מקצועית, ועל מנת לחזק את אמון הציבור במוסד.

לסעיף 62יט המוצע

מוצע כי הוראות סעיפים 41ד, 41טו ו-41יז עד 41יט יחולו על הוועדה הממליצה וחבריה, בשינויים המחויבים. הוראות אלה עניינם בסייגים לכהונה, הגבלה לאחר סיום כהונה, סדרי עבודתה של הוועדה, תוקף פעולות חברי הוועדה, וגמול חבריה.

לסעיף 62כ המוצע

מוצע לקבוע תנאי כשירות למברר. זאת במטרה להבטיח כי מברר יהיה בעל השכלה רלוונטית ובעל ניסיון וידע בהליך יישוב תביעות או בייצוג מבוטחים או גופים מוסדיים בתחום הביטוח. לחילופין, בעל ניסיון מצטבר של חמש עשרה שנים לפחות ביישוב תביעות בתחומי הביטוח. חלופה זו נועדה לאפשר גם למי שעסק בפועל במשך פרק זמן ניכר בתחומי העיסוק של המוסד להתמנות כמברר, על אף שאינו בעל הסמכה או השכלה פורמלית רלוונטית. החלופה נקבעה כדי לאפשר מגוון רחב של מבררים, לרבות מועמדים שצברו ניסיון רב שנים מעבודה בתחום.

עוד מוצע לקבוע תנאים שבהתקיימם מברר לא יהיה כשיר לכהן עוד כמברר. זאת כדי להבטיח שלא ידבק רבב במבררים וכדי להגדיל את אמון הציבור במבררים ובמוסד.

לסעיף 62כא המוצע

מוצע כי מברר לא יוכל לעסוק בעיסוק נוסף על עיסוקו כמברר, בין אם בתפקיד ציבורי בין אם לאו, אלא על פי חוק ובהסכמת הוועדה. זאת על מנת להבטיח כי עיסוקו של המברר יהיה בבירור תביעות במסגרת המוסד, ולא בעניינים אחרים.

לסעיפים 62כב ו-62כג המוצעים

מוצע לקבוע הוראות שונות שנועדו למנוע ניגודי עניינים, הן לעניין מינוי המבררים והן לעניין פעילותם כמבררים, לאחר שנבחרו לכהן כמבררים. זאת, על מנת להבטיח שהמבררים יפעלו בעת מילוי תפקידם באופן מקצועי, ללא תלות וללא שיקולים זרים, בלא שידבק בהם רבב וכדי להבטיח את אמון הציבור במבררים ובמוסד.

לסעיף 62כד המוצע

מוצע להסמיך את הוועדה הממליצה למחוק מרשימת המבררים את רישומו של מועמד לכהן כמברר, על מנת שהרשימה תכלול רק מועמדים ראויים. מטרת ההוראה היא לאפשר לוועדה הממליצה לנהל את רשימת המבררים ולעדכן אותה, במידת הצורך, בהתאם למידע המתקבל אצלה בקשר לעמידתם של המועמדים לשמש כמבררים בתנאי הכשירות שנקבעו בחוק המוצע.

לסעיף 62כה המוצע

מוצע להסמיך את שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים, ובהתייעצות עם הוועדה הממליצה, לבטל מינויו של מברר, לאחר שניתנה לו הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין. מטרתה של ההוראה היא לאפשר ביטול מינויו של מברר, ששינוי נסיבות ממועד מינויו, אינו מאפשר לו למלא את תפקידו או לבטל מינויו של מברר שאינו עושה את הנדרש ממנו כראוי (לרבות לעניין פרק הזמן הנדרש לו לכתובת החלטה או התנהלות לא הולמת מול הצדדים להליך).

לסעיף 62כו המוצע

מוצע לקבוע הוראות לעניין העברת הבירור למברר אחר במקרים מסוימים. מטרת ההוראה היא כי גם אם הפסיק מברר לברר תביעה מסוימת, תועבר התביעה למברר אחר, אשר יהיה רשאי להמשיך לדון באותה תביעה מהשלב שאליו הגיע המברר שבירורו בתביעה הופסק. זאת על מנת להבטיח רציפות בבירור התביעה, את יעילות התביעה ומתוך מטרה לצמצם, ככל הניתן, את הפגיעה במתדיינים עקב העברת הבירור למברר אחר.

מוצע לקבוע הוראות שמטרתן הסדרת בירור תביעה במוסד. מוצע לעגן את זכותו של פונה לפנות למוסד בבקשה למינוי מברר שיחליט בתביעה כנגד גוף מפוקח. עוד מוצע לחייב מתן הודעה לפונה ולגוף המפוקח על זהות המברר שמונה לברר את התביעה. בנוסף, מוצע כי ההודעה תישלח בתוך 15 ימים ממועד קבלת התביעה, כדי להבטיח את יעילות הליך בירור התביעה, וכדי להבטיח כי התביעה תתברר במהירות האפשרית. זאת בשים לב לכך שעל פי רוב הפונה נמצא במצב של מצוקה פיננסית, או במצב שבו הוא נזקק לתגמולי הביטוח. עוד מוצע כי המוסד יהיה רשאי שלא לברר תביעה של פונה, בין היתר, במקרים שהתביעה אינה בתחום סמכותו של המוסד, אם החל בירור באותו עניין בפני בית המשפט, אם התביעה פוגענית, טורדנית, אם לא שולמה אגרה או אם קיים עומס רב מאוד על המוסד באופן שיגרום למתן מענה לא מקצועי לתביעה. במקרים אלה, תישלח הודעה מנומקת לפונה, בדבר הסיבה שבשלה לא תתברר תביעתו, והוא יהיה רשאי לעתור נגדה, ככל שתירה מנהלית.

בנוסף, מוצע לקבוע כי ברירת המחדל היא שהמברר ידון ויחליט לגבי התביעה בכל דרך שתראה לו והוא לא יהיה כפוף להוראות שבדין המהותי, בסדרי הדין או בדיני הראיות, ובלבד שיפעל בהוגנות, ביעילות ובמקצועיות. מטרתה של הוראה זו היא לאפשר למברר, לברר את התביעה שלפניו בדרך ההוגנת ביותר, היעילה ביותר והמקצועית ביותר. עם זאת, מוצע לקבוע כי פונה או גוף מפוקח רשאי לבקש מהמברר שיחליט בתביעה לפי הדין המהותי. המברר יחליט בבקשה כאמור רק במסגרת החלטתו הסופית בתביעה ולא במסגרת החלטת ביניים. זאת במטרה למנוע את התמשכות הליך הבירור. עוד מוצע כי כברירת מחדל, תתברר תביעה על סמך מסמכים בכתב, וכי רק במקרים חריגים, כגון במקרה שבו נדרש בירור עובדתי שלא ניתן לבצעו באמצעות חומרים כתובים, בהתאם לשיקול דעת המברר, יתקיים דיון בנוכחות הצדדים.

עוד מוצע כי החלטת המברר תהיה מנומקת וכתב. זאת על מנת לאפשר לצדדים להבין את הנימוקים שבבסיס ההחלטה, להבטיח שקיפות, ועל מנת שיוכלו לקבל החלטה מושכלת האם לערער על החלטת המברר.

כמו כן, מוצע כי במקרים מתאימים שבהם פעולת הגוף המפוקח גרמה לפונה לנזק שאינו נזק ממון, יהיה רשאי המברר לפסוק פיצויים בעד נזק שאינו נזק ממון, בשיעור שייראה לו בנסיבות הענין. זאת בדומה לסמכות המוקנית לפי סעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970. סמכות זאת נדרשת, בין היתר, על מנת ליתן לפונה סעד מלא.

בנוסף, מוצע כי שר המשפטים, בהסכמת שר האוצר, יהיה רשאי לקבוע הוראות לעניין סדרי הדין בטיפול בפניה. זאת על מנת להבטיח כי הליך הבירור יהיה מהיר ויעיל. מוצע, כי בין היתר, ייקבעו הוראות לעניין המקרים שבהם רשאי המברר למנות מומחה. הסמכות למנות מומחה נדרשת במקרים שבהם החלטת המברר מחייבת קבלת הכרעה במחלוקת עובדתית שנדרשת מומחיות מקצועית כדי להכריע בה (מומחיות רפואית, מומחיות בתחום הרכב, מומחיות אקטוארית, מומחיות חשבונאית ועוד).

עוד מוצע לקבוע כי המברר לא יברר תביעה בענין שהחל בו דיון לפני בית משפט או בורר, או שביט משפט, בורר או הממונה הכריע בו, זאת על מנת למנוע מצב שבו מברר דן בתביעה שנדונה במקביל בבית משפט.

כמו כן, מוצע כי החלטות המבררים יפורסמו בהתאם לכללים שיקבע שר המשפטים, בהסכמת שר האוצר. זאת על מנת לתת פומביות להליכים שיתנהלו במוסד. פומביות ההחלטות חשובה לצורך קביעת תקדימים ופיתוח הדין בסוגיות הנידונות במוסד, לצורך העלאת המודעות הצרכנית, לצורך פרסום המוסד כגוף ייעודי שעוסק בתחום הספציפי של יישוב תביעות הביטוח, וכן לצורך הגברת אמון הציבור במוסד. בהקשר זה, יובהר כי יתכן שיהיו החלטות שלא יפורסמו במלואן, או יפורסמו ללא שמות הצדדים. זאת, בין היתר, על מנת להבטיח הגנה על פרטיות הפונים.

בנוסף, מוצע כי אם סבר מברר שתביעה שהובאה להחלטתו, או החלטה שהחליט, מעלה שאלה משפטית עקרונית, יידע את הממונה על כך. מטרת ההוראה היא לאפשר לממונה לעקוב אחר סוגיות משפטיות המצריכות הסדרה, וזאת במסגרת תפקידו להגן על הפונים.

לסעיף 62כח המוצע

מוצע כי פונה או גוף מפוקח יוכל לערור על החלטת מברר. מטרת ההוראה היא לאפשר לאחד מהצדדים הסבור שנפלה שגגה בהחלטת המברר לערור על החלטתו. עם זאת, מתוך מטרה לאזן בין זכות הגישה לערכאות של הפונה ושל הגוף המפוקח לבין סופיות הדיון ופערי הכוחות שבין הצדדים, נקבעו עילות ערעור מצומצמות בדומה לעילות שנקבעו לביטול פסק בוררות, לפי סעיף 24 לחוק הבוררות, התשכ"ח-1968, הרלוונטיות לענייננו. בנוסף מוצע לקבוע עילת ערעור מיוחדת במקרים שבהם דן המברר בתביעה בהתאם לדין המהותי ובהחלטתו נפלה טעות משפטית עקרונית או במקרים שבהם דן המברר בתביעה שלא בהתאם לדין המהותי וקיים פער בלתי סביר בין ההחלטה שקיבל לבין ההחלטה שהיתה מתקבלת אם היה דן בהתאם לדין המהותי. זאת על מנת לאפשר ביקורת שיפוטית במקרה מעין זה. מתוקף עילה זו, יוכלו צדדים גם לערור על החלטת מברר סופית, שבמסגרתה נקבע שהדיון בתביעה יהיה שלא לפי הדין המהותי. מטרתה של הוראה זו היא להבטיח את סופיות הדיון המשפטי במסגרת המוסד ולאפשר ערעור על החלטת מברר רק במקרים חריגים. זאת גם מהטעם שמול הפונה שבדרך כלל נדרש למיצוי זכויותיו באופן מיידי, ניצב גוף מפוקח בעל אמצעים להמשיך להתדיין ובעל עניין, מטעמים שונים, שהדיון המשפטי יימשך.

לסעיף 62לא המוצע

מוצע להחיל על חברי הוועדה הממליצה ועל מבררים דינים שונים. זאת על מנת להבטיח כי יחולו עליהם אותן חובות החלות על עובדי מדינה לעניין החיקוקים המפורטים בחוק המוצע, ועל מנת לשמור על טוהר המידות במוסד ושמירת עצמאותו המקצועית.

לסעיף 62לב המוצע

מוצע להסמיך את שר האוצר להתקין תקנות לעניין שכרו של המברר והאגרות שיוטלו על פונה ועל גוף מפוקח. יצוין כי שר האוצר רשאי יהיה לקבוע סכומי אגרה שונים שיוטלו על פונה ועל גוף מפוקח. זאת בשים לב לכך שהגוף המפוקח הוא 'שחקן חוזר' במוסד ולכך שהסכסוך הוא תולדה של החלטת הגוף המפוקח.

מטעם הרשות לתלונות ציבור שיברר תביעת מבוטח שנדחתה בידי חברת הביטוח שלו באופן יעיל ומהיר, מבלי להזדקק לבתי המשפט ולזמן הרב שלוקח לקבל הכרעה.