



## מדינת ישראל

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

ג' בסיון התשס"ז  
20 במאי 2007

חוזר גופים מוסדיים 2007-59  
סיווג: כללי <טייטה>

### כללים לבירור וליישוב תביעות - טייטה

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) ו-42 לחוק הפיקוח השירותים הפיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, ולפי סעיפים 18(ג), 23(ד), 39(ב) ו-40 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), תשס"ה-2005, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

#### 1. כללי

יישוב תביעות הינו מרכיב מרכזי בפעילותן של חברות ביטוח, של חברות מנהלות של קופות גמל ושל חברות מנהלות של קרנות פנסיה (להלן: "גופים מוסדיים"). לדרך פעולתו של גוף מוסדי במסגרת הליך יישוב תביעות השפעה ישירה על זכויותיו של התובע ועל יכולתו לבחון את דרכי הפעולה העומדות בפניו בשלבים השונים של ההליך האמור. לפיכך, קיימת חשיבות לקביעת כללים אחידים לפעולת גופים מוסדיים במסגרת יישוב תביעות.

#### 2. הגדרות

בחוזר זה-

"תביעה" - דרישת תשלום מגוף מוסדי לפי תנאי פוליסת ביטוח או תקנון קופת גמל, או לפי הוראות כל דין, למעט דרישה להעברת כספים בין קופות גמל;  
"תובע" - מי שבא בתביעה כלפי גוף מוסדי.

#### 3. דרך יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, גוף מוסדי יברר ויישב תביעות ויטפל בפניות ציבור באופן יסודי, בתום לב, לפי כללים אחידים, במהירות, ביעילות, בשקיפות ובהוגנות.

#### 4. טפסים והנחיות

(א) הודיע תובע לגוף מוסדי או למי מטעמו על כוונתו להגיש תביעה, ימסור לו הגוף המוסדי את המסמכים המפורטים להלן, בהקדם האפשרי ולא יאוחר משלושה ימי עסקים מהמועד שבו נתקבלה ההודעה:

(1) (א) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע וכן פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב התביעה;

(ב) ההנחיות בפסקת משנה (א) יכללו מידע לגבי זכותו של התובע לקבלת שיפוי על הוצאות שהיו לתובע ושהגוף המוסדי חייב לשפוטו בגינן (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידי התובע לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה), וזאת ככל שיש לגוף המוסדי חבות כאמור.

(2) טופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי הטופס.

(3) מסמך בו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה.

(ב) המסמכים המפורטים בסעיף קטן (א) יפורסמו באתר האינטרנט של הגוף המוסדי. הגוף המוסדי יודיע למבוטח או לעמית במועד הצטרפותו על פרסומם של המסמכים כאמור.

(ג) גוף מוסדי לא ידרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם.

#### 5. הודעה בדבר קבלת טופס תביעה ומסמכים נוספים

לאחר קבלת טופס התביעה אצל גוף מוסדי או מי מטעמו, ימסור הגוף המוסדי לתובע בהקדם האפשרי ולא יאוחר משלושה ימי עסקים מהמועד שבו נתקבל הטופס, הודעה בכתב שתכלול את מועד קבלתו, את רשימת המסמכים שנתקבלו ואת רשימת המידע והמסמכים אשר נדרשו לפי סעיף 4(א)(1)(א) וטרם הומצאו על ידי התובע.

#### 6. בירור תביעה ודרישה למידע ולמסמכים נוספים

(א) משנמסר לגוף מוסדי טופס תביעה, עליו לעשות מיד את כל הדרוש לצורך בירור התביעה.  
(ב) גוף מוסדי רשאי לדרוש מידע או מסמכים נוספים לצורך בירור התביעה רק אם במועד שבו נדרשו המידע והמסמכים המפורטים בסעיף 4(א)(1)(א), לא ניתן היה לדעת כי יידרשו לצורך בירור התביעה. במקרה זה ימסור הגוף המוסדי לתובע הודעה בכתב על המידע או המסמכים הנדרשים, וזאת לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מהיום שבו יכול היה לדעת על הצורך במידע ובמסמכים כאמור.

#### 7. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

על גוף מוסדי למסור לתובע, בתוך 30 ימים מהיום שהיו בידיו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה בהתאם לסעיפים 4 או 6, או במועד תשלום התביעה, לפי המוקדם, הודעה בכתב כמפורט להלן, בהתאם לנסיבות העניין:

##### (א) הודעת תשלום

(1) החליט גוף מוסדי על תשלום התביעה - ימסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום") שבה יפורטו, בין השאר, עניינים אלה, ככל שהם רלוונטיים:

(א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט כל הנתונים שעל בסיסם חושב כל אחד ממרכיביו של התשלום ואופן חישובם; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים

אחרים שמגיעים לתובע שלא מהגוף המוסדי בשל אותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה או התקנון קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לגוף המוסדי מאת התובע; סוג ההצמדה ומנגנון ההצמדה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; הוראות הדין החלות על תשלום בפיגור; וכן המועד שבו היו בידי הגוף המוסדי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) - יפורט בנוסף לאמור בפסקת משנה (א) גם סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה שבשלה זכאי התובע לתשלומים; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; וכן מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

(2) החליט גוף מוסדי על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - ימסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום חלקי") שבה שני חלקים כמפורט להלן: החלק הראשון - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכיר הגוף המוסדי, ויחולו עליו ההוראות לעניין הודעת התשלום הקבועות בפסקת משנה (1)(א). החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתו של הגוף המוסדי לדחות חלק מהתביעה, ויחולו עליו ההוראות לעניין הודעת הדחייה הקבועות בסעיף קטן (ב) להלן.

#### **(ב) הודעת דחייה**

(1) החליט גוף מוסדי על דחיית תביעה - ימסור לתובע הודעה בכתב (להלן: "הודעת דחייה") שבה יפורטו כל נימוקי הדחייה, לרבות הוראות הפוליסה, התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר עומדות בבסיס הדחייה.

(2) גוף מוסדי אינו רשאי להעלות, לאחר מסירת הודעת דחייה, כל נימוק נוסף שלא פורט בהודעה האמורה, אלא אם במועד מסירת ההודעה הוא לא ידע ולא היה עליו לדעת את המידע המונח ביסוד הנימוק הנוסף.

(3) על אף האמור בפסקה (2) לעיל, חברה מנהלת של קרן פנסיה רשאית להעלות נימוקים נוספים שלא פורטו בהודעה האמורה, ובלבד שניתן לכך אישור, בין היתר, של מנהל מחלקת תביעות של החברה המנהלת, או מי שממלא את התפקיד האמור, והיועץ המשפטי של החברה.

#### **(ג) הודעת פשרה**

(1) גוף מוסדי לא ימסור לתובע הצעת פשרה, אלא לאחר שמסר לתובע הודעת דחייה או הודעת תשלום חלקי.

(2) הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה - ימסור הגוף המוסדי לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת פשרה") שבה יפורטו הנימוקים

שביסוד המחלוקת, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת, המרכיבים השנויים במחלוקת וכן הסכום שנקבע בפשרה.

(3) גוף מוסדי לא יציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה. התברר בפסק דין סופי, שלא ניתן לערער עליו עוד, כי הסכום שנכלל בהצעת הפשרה שמסר גוף מוסדי הינו פחות מ-70% מהסכום שנפסק על ידי ערכאה שיפוטית (מבלי להביא בחשבון את הסכום שנפסק בשל שכ"ט עו"ד והוצאות משפט) - ייחשב הדבר כהצעת פשרה בלתי סבירה.

#### **(ד) הודעת המשך בירור**

- (1) סבר גוף מוסדי כי חסר לו מידע או מסמך, או כי דרוש לו זמן נוסף לשם בירור התביעה - ימסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לו זמן נוסף לבירור התביעה (להלן: "הודעת המשך בירור").
- (2) על גוף מוסדי לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה, ובלבד שאין מדובר במידע שהיה על גוף מוסדי סביר לבקשו כבר במועד הקבוע בסעיפים 4 או 6.
- (3) הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל 30 ימים עד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה.
- (4) פניית התובע לערכאות משפטיות תשחרר את הגוף המוסדי מחובתו לשלוח הודעות המשך בירור.

#### **8. הודעה בדבר התיישנות תביעה**

- (א) כל הודעה לפי סעיף 7 תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את המועד הצפוי להתיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן שהגשת התביעה לגוף מוסדי, ככלל, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
- (ב) יראו את הגוף המוסדי כמי שהסכים שתקופות הזמן הנוספות להמשך הבירור לא יובאו במניין תקופות ההתיישנות, בהתקיים אחד מאלה:
  - (1) הוא לא מסר הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה בתוך 30 ימים מהיום שהיו בידיו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה.
  - (2) הוא לא מסר הודעת המשך בירור או הוא לא מסר הודעת המשך בירור כל 30 ימים כאמור בסעיף 7(ד)(3).
  - (3) הוא לא ציין, במהלך 6 חודשים שקדמו למועד הצפוי להתיישנות התביעה, בהודעת המשך בירור את כל המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה כאמור בסעיף 7(ד)(2).
  - (4) הוא לא ציין בהודעת המשך בירור בהבלטה מיוחדת את המועד הצפוי להתיישנות התביעה כאמור בסעיף קטן (א).

### 9. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה, או הודעת פשרה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את הזכויות הבאות:

- (א) זכותו של התובע להשיג על ההחלטה והדרכים להגשת השגה ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- (ב) זכותו של התובע להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, תוך ציון פרטיו והדרכים בהן ניתן לפנות אליו.
- (ג) זכותו של התובע לברר תביעתו בפני גורמים נוספים ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

### 10. זכות תביעה נוספת של תובע

- (א) במסגרת בירור תביעה יבדוק הגוף המוסדי האם לתובע עשויה להיות עילת תביעה נוספת אצלו בשל אותו ארוע. חברת ביטוח תבדוק עילת תביעה כאמור הן מכוח אותה הפוליסה והן מכוח כל פוליסה אחרת אצלה.
- (ב) מצא גוף מוסדי במהלך בירור תביעה כי לתובע עשויה להיות עילת תביעה נוספת כאמור בסעיף קטן (א), יודיע על כך לתובע בכתב בסמוך לאחר מכן ולא יאוחר משבעה ימי עסקים.

### 11. בדיקה מחודשת של זכאות

- (א) גוף מוסדי המבקש לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, יפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון. ואולם, חברת ביטוח רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, גם אם לא נקבעו כללים כאמור בפוליסה, ובלבד שהיא תפעל על פי נהלים סבירים שקבעה בעניין זה, אשר נמסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי ואשר פורסמו באתר האינטרנט של חברת הביטוח. כל בדיקה כאמור אשר ידרוש הגוף המוסדי תהיה על חשבונו.
- (ב) גוף מוסדי לא יקטין ולא יפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיע לתובע לפי כללים אלה כי בכונתו להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן: "הודעת שינוי"). לא נקבעו כללים כאמור, ימסור הגוף המוסדי לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות סעיף קטן (א) הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בסעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של גוף מוסדי לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
- (ג) הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת הגוף המוסדי להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה הוראות סעיפים 7(ב) ו-13, בשינויים המחויבים.

## 12. בירור תביעה בעזרת מומחה

- (א) גוף מוסדי הנעזר במומחה חיצוני או פנימי לשם בירור תביעה, כגון חוקר, שמאי, מומחה רפואי או יועץ (להלן: "המומחה"), יודיע על כך לתובע מראש ובכתב, יסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
- (ב) המומחה לא יפעל ליישוב תביעה בכל דרך שהיא מול התובע.
- (ג) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו על גוף מוסדי הנעזר בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
- (ד) הודעה לפי סעיף קטן (א) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 4(א)(3).

## 13. חוות דעת מומחה

- (א) חוות דעת של מומחה תיערך באופן מקצועי, תהיה מפורטת ומנומקת, ותכלול את שמו, תוארו ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- (ב) נסמך גוף מוסדי על חוות דעת מומחה במסגרת יישוב תביעה, ימסור הגוף המוסדי את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף 7 או לפי סעיף 11. לחוות הדעת יצורף העתק מכל הודעה ומכל מסמך שמסר התובע לגוף מוסדי או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת.
- (ג) היתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, ימסור הגוף המוסדי הודעה בכתב לתובע הכוללת פירוט מלא ומדויק של הטעמים שבשלם הוא סבור כי חוות הדעת חסויה.

## 14. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

- (א) חברת ביטוח המתכוונת לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש, ותאפשר לו להצטרף לתביעה.
- (ב) ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר חברת הביטוח למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך 15 ימים מיום מתן הפסק או מיום חתימת ההסכם, ותסביר למבוטח את משמעות הפסק או ההסכם לגביו.
- (ג) מצאה חברת ביטוח במסגרת בירור תביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד צד שלישי, תציין בפני המבוטח זכות זו בכל הודעה שניתנה על פי סעיף 7 או 11.

## 15. תביעת צד שלישי

- (א) פנה תובע שהוא צד שלישי לחברת ביטוח בבקשה לקבל מידע בדבר קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של גורם מסוים, תמסור חברת הביטוח את המידע בעניין זה לצד השלישי בתוך 15 יום ממועד דרישתו של התובע.
- (ב) הוגשה לחברת ביטוח תביעה על ידי צד שלישי, תודיע על כך מיד למבוטח בדואר רשום.
- (ג) היה על חברת הביטוח לשלם תגמולי ביטוח לצד שלישי, תודיע על כך בכתב למבוטח 30 ימים מראש ותבקש את עמדתו.

(ד) לא התנגד המבוטח לתשלום האמור בסעיף קטן (ג) במהלך 30 הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברת הביטוח, תשלם חברת הביטוח לצד השלישי את תגמולי הביטוח.

#### 16. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

(א) מבוטח, עמית או תובע יהיו זכאים לפנות בכל ענין אל הממונה על פניות הציבור בגוף המוסדי, לרבות בתלונה על דרך הטיפול בתביעה ועל תוצאות הטיפול.  
(ב) גוף מוסדי ישיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח, עמית או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בגוף המוסדי, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

#### 17. מתן העתקים

(א) גוף מוסדי ימסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה. הוראה זו לא תחול לגבי תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות.  
(ב) גוף מוסדי ימסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר מסר התובע לגוף המוסדי, או אשר התקבל אצל הגוף המוסדי מכוח הסכמתו, בתוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

#### 18. שמירת מידע ומסמכים

(א) גוף מוסדי ישמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח או לעמית, כל עוד הם מבוטחים או עמיתים ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחדלו להיות מבוטחים או עמיתים.  
(ב) מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), גוף מוסדי ישמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לתביעה, למשך תקופה של לפחות שבע שנים ממועד היישוב הסופי של התביעה.  
(ג) גוף מוסדי ישמור בגין כל תביעה רשומה מדויקת הכוללת את שם התובע, שם המבוטח או העמית, סוג ומהדורת הפוליסה או התקנון, מספר הפוליסה או מספר החשבון בקופת הגמל, מספר התביעה, אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי, דחייה או פשרה).  
בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום חד פעמי - יפורטו גם מועד התשלום, סכום התשלום ודרך תשלומו; בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי - יפורטו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.  
לעניין זה יראו גם העברת כספים בין קופות גמל כתביעה.

#### 19. הכשרת העוסקים ביישוב תביעות

גוף מוסדי יודא כי כל מי שפועל מטעמו ביישוב תביעות יהיה בעל הכישורים הנדרשים לכך וכיכר את כל הוראות הדין הרלוונטיות, מוצרי הגוף המוסדי הרלוונטיים ונהלי הגוף המוסדי.

## 20. איסוף מידע

- (א) גוף מוסדי יאסוף וישמור לפחות 10 שנים את הנתונים הבאים:
- (1) מספר התביעות הכולל שהוגשו לגוף המוסדי בכל שנה;
  - (2) מספר התביעות ששולמו בכל שנה;
  - (3) מספר התביעות ששולמו באופן חלקי בכל שנה;
  - (4) מספר התביעות שנדחו בכל שנה;
  - (5) מספר התביעות שנסתיימו בפשרה בכל שנה;
  - (6) מספר התביעות שנסתיימו בהליך בוררות בכל שנה;
  - (7) מספר התביעות הכולל שהוגשו לבית משפט כנגד הגוף המוסדי בכל שנה, הסכום שפסק בית המשפט בכל תביעה ותוצאות ההליך לפי הפירוט הבא:
    - (א) קבלה מלאה של התביעה על ידי בית המשפט;
    - (ב) קבלה חלקית של התביעה על ידי בית המשפט;
    - (ג) דחיית תביעה על ידי בית המשפט;
    - (ד) פשרה;
    - (ה) ביטול התביעה שלא במסגרת פשרה;
    - (ו) אחר.
  - (8) נתונים בדבר פרקי הזמן הממוצעים שחלפו מיום הגשת תביעה לגוף מוסדי ועד ליום יישובה בכל אחת מהדרכים המתוארות בפסקאות משנה (1) עד (6).
- (ב) בגוף מוסדי שהוא חברת ביטוח יישמרו הנתונים כאמור בסעיף קטן (א) בנפרד לכל ענף ביטוח לפי סיווג ענפי הביטוח הקבועים בהודעת הפיקוח על עסקי ביטוח (ענפי ביטוח), התשמ"ה-1985.
- (ג) בגוף מוסדי המנהל קופת גמל, לרבות קופת ביטוח או קרן פנסיה, יישמרו הנתונים בנפרד לכל קופה, וכן לגבי כל אחד מסוגי התביעה הבאים, ככל שרלוונטיים: קצבת זקנה, קצבת נכות (אבדן כושר עבודה), קצבת שארים, תשלום חד פעמי למקרה מוות, תשלום הוני כדין ותשלום הוני שאינו כדין.

## 21. פרסום החוזר

גוף מוסדי יפרסם את הוראות הדין הנוגעות לבירור וליישוב תביעות, לרבות חוזר זה, באופן בולט באתר האינטרנט שלו.

## 22. שמירת דינים

(א) הוראות חוזר זה מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.



(ב) אין בהוראות חוזר זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח לתבוע ריבית מיוחדת לפי סעיף 28א לחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981 או פיצוי לפי סעיף 108 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 או כל זכות אחרת לפי דין.

### 23. תחולה

(א) הוראות חוזר זה יחולו על כל גוף מוסדי, לרבות הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים ("קרנית") והתאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ, בין אם הוא פועל ליישוב תביעות בעצמו ובין באמצעות אחר.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) הוראות סעיפים 7(ג) ו-12 עד 15 לא יחולו על חברה מנהלת של קרן פנסיה, והוראות סעיפים 7(ג) ו-10 עד 15 לא יחולו על חברה מנהלת של קופת גמל.

### 24. תחילה

(א) תחילתו של חוזר זה, ביום 1 בינואר 2008, והוא יחול על כל תביעה שטרם הסתיים הטיפול בה במועד תחילתו של חוזר זה, אף אם נמסרה לגוף המוסדי לפני המועד האמור.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), גוף מוסדי יהיה פטור מקיומה של הוראה לפי חוזר זה, ביחס לתביעה שנמסרה לו לפני תחילתו של חוזר זה, אם קיומה נעשה בלתי אפשרי או בלתי סביר בשל חלוף המועד שנקבע לביצועה.

### 25. ביטול תוקף

חוזרי ביטוח 1995/2 ו- 1998/8 - בטלים.

ידין ענתבי

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון