



כ"ד ניסן תשע"ב
16 אפריל 2012

חוזר ביטוח: 1403
חוזר גמלאות: 4/2012
חוזר שירות לקוחות: 36

אל: מנהלי סניפים
מנהלי סניפי משנה
מנהלי אגפים גמלאות וגביה
מנהלי סניפי משנה
מנהלי תחום גמלאות וגביה
מנהלי מרכזי שירות
מנהלות מוקדים טלפוניים

הנדון: מסירת אישורים למייצגים ולמיופי כח

לאחרונה פנו אלינו בשאלות מנהלים מגמלאות, ביטוח וגביה, דלפק ומוקדים טלפוניים בשל דרישות רבות של מייצגים של מבוטחים (עו"ד, רו"ח/ ידיד קרוב/ קרוב משפחה) לקבל אישורים רבים עבור לקוחותיהם עם הצגת ייפוי כוח כוללני הן בתחום הביטוח והגביה והן בתחום הגמלאות.

מעבר לשאלת התייחסותו של ייפוי הכוח לנושאים האמורים, קיים גם חשש לבעיות אבטחת מידע מאחר ואיננו יכולים להשוות חתימות המבוטחים, וכן מאחר שייפוי הכוח אינו מאפשר לנו לדעת במדויק את תחום הייצוג של מיופה הכוח. כמו כן התקבלו במוסד תלונות רבות של מבוטחים בדבר השימוש שנעשה בייפוי הכוח האמורים, שלא היה על דעתם, עניין המתאפשר בשל כלליותו של ייפוי הכוח.

בפגישה שהתקיימה עם היועץ המשפטי הוחלט, לאור האמור, שאישורים (גמלאות וגביה) ישלחו לבית המבוטח.

לידיעתכם, המייצגים יכולים להזמין בעצמם את האישורים באתר האינטרנט הכללי (באמצעות הזמנת אישורים), אם יבחרו בכך. הזמנות האישורים באמצעות האתר הכללי כוללות במסלול המהיר של שליחת דברי דואר ולכן ההזמנות יגיעו תוך מספר ימים לכתובת המבוטח.

על אף האמור לעיל, ישנם 4 חריגים בהם ניתן למסור למייצג את האישורים ולפעול ישירות מול המייצג בעניין מסירת האישור:

א. נושא ביטוח וגביה – פקידי הגביה רשאים למסור אישורים למייצג לאחר רישומו במערכת כמייצג של המבוטח. האישורים שניתן להעביר למייצגים בתחום ביטוח וגביה כוללים גם אישורים של גמלאות מחליפות שכר בלבד.

להזכירכם, מייצגים מקושרים יכולים להפיק את כל האישורים בעצמם ממערכת ייצוג לקוחות.

מייצגים לא מקושרים יכולים להזמין את האישורים באמצעות אתר האינטרנט כאמור לעיל.

ב. עורך דין מייצג בהליך משפטי ספציפי – כאשר מייצג או עורך דין פועל במסגרת הליך משפטי ספציפי ובהתאם לייפוי כוח ספציפי יש לשתף פעולה ולמסור לו ישירות מסמכים ואישורים שמחובתנו להעביר אליו.

הגבלת עו"ד מקבלת האישור אפשרית כאשר נמסרת לכם כמות גדולה של ייפוי כוח עבור מבוטחים מכל הארץ, וכאשר ידוע לכם שלא מתקיים הליך משפטי ספציפי.

ג. נושא פגיעה בעבודה - בנושא דמי פגיעה קיים מידע מדויק על פרטי המייצג גם בדלפק. במקרים אלו וכאשר המייצג מבקש אישור בנושא זה בלבד, אין מניעה מלמסור לו את האישור ישירות.

ד. בקשות מחברות לאיסוף מידע (כגון תיקל, רפואון וכד') ובקשות מחברות ביטוח - יש להמשיך ולמסור ישירות לאחר הצגת ייפוי כוח או וס"ר כפי שהיה עד כה.

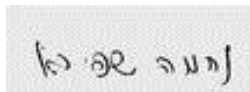
בשבועות הקרובים יפעל המוסד להתוויית מדיניות של ייפוי כוח ספציפיים, שהאוחז בהם יורשה לקבל המידע ישירות לגביו, אולם עד אז יש לפעול בהתאם לאמור בחוזר זה.

חוזר זה מתייחס למסירת אישורים בלבד. שאר הכללים למסירת מידע לא השתנו.

נא תשומת ליבכם למילוי הפרטים המלאים בטופס ייפוי הכוח של המייצג וחתימת המייצג והמיוצג על גבי הטופס.

נא העבירו חוזר זה לכל העובדים העוסקים בהנפקת אישורים.

בברכה,



נחמה שפירא
מנהלת אגף שירות לקוחות



אילנה שרייבמן
סמנכ"ל גמלאות



יגאל ברזאני
סמנכ"ל ביטוח וגביה

העתקים:

עו"ד עמוס א. רוזנצוויג - היועץ המשפטי
עו"ד רועי קרת - סגן היועץ המשפטי
עו"ד רולן ספז - סגן היועץ המשפטי
עו"ד דני זקן - מנהל אגף הביטוח
גבי אורנה ורקוביצקי - ס/סמנכ"ל גמלאות
דבורה לילך יפת - מינהל הגמלאות
נוראל גבאי - אגף הביטוח
עו"ד כרמית נאור - הלשכה המשפטית