



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ד בתמוז התשפ"ו
9 ביולי 2026
שה. 1264-2026

לכבוד

הנדון: בקשה למידע בקשה למידע לפי חוק חופש המידע - התשנ"ח-1998, אודות חובת היידוע בחידוש פוליסות ביטוח

1. בפנייתכם שבסימוכין פנית לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הרשות") בבקשה מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק חופש המידע") לקבל את המידע הבא:

א. ביחס לחוזר ביטוח 2014-1-6 "חידוש חוזה ביטוח" מיום 30.9.2014 (להלן - "חוזר חידוש") - כמה הודעות נדרשת חברת ביטוח לשלוח למבוטח לצורך קיום חובת היידוע בהתאם לחוזר. ביקשתם לקבל רף מספרי ברור, כלומר האם על מנת לעמוד בהוראות החוזר מספיק שחברת הביטוח תשלח הודעה אחת או שמא נדרש מספר גבוה יותר של הודעות? ואם נדרש מספר גבוה יותר - מה הוא?

ב. ביחס לחוזר חידוש - כמה שיחות טלפון רשאית חברת ביטוח לבצע למבוטח על מנת לוודא שקיבל את ההודעה כאמור בהתאם לחוזר? ביקשתם לקבל רף מספרי ברור, כלומר האם על מנת לעמוד בהוראות החוזר מספיק שחברת הביטוח תבצע שיחה טלפונית אחת או שמא נדרש מספר גבוה יותר של שיחות? ואם נדרש מספר גבוה יותר - מה הוא?

ג. ביחס לחוזר חידוש - האם חברת ביטוח רשאית ליצור קשר (בכל ערוץ) עם מבוטח שהשיב בשלילה להצעת החידוש או ביקש לחדול מפניות אליו בנושא? ככל שהתשובה לכך חיובית, ביקשתם להבהיר מהו הציוד הרגולטורי לקיומן של פניות נוספות גם לאחר שהלקוח כבר השיב לחברת הביטוח כך שאין ספק שהוא מודע לסיומה של תקופת הביטוח?

ד. האם קיימת הנחיה הקובעת כי פנייה הכוללת הצעה מסחרית (כגון הצעת מחיר או הנחה) אינה חוסה תחת חובת היידוע "הטכנית", אלא נחשבת כפנייה שיווקית? ככל שקיימת הנחיה כאמור, ביקשתם לקבלה לעיוננו.

ה. האם קיימת הנחיה, עמדה כתובה או אישור של הרשות לגבי הנוסח והמיקום של סעיפי "הסכמה לקבלת מידע שיווקי" במסגרת טפסי הצעה לפוליסות ביטוח? ככל שקיימת התייחסות מוסדרת של הרשות לאופן שבו חברות הביטוח מחתימות מבוטחים על סעיפים אלו, ביקשתם לקבלה.

ו. מספר התלונות שהוגשו ליחידה לפניות הציבור ברשות, בגין 7 שנים אחרונות שעניינן פניות חוזרות ונשנות מצד חברות הביטוח בהקשר של חידוש פוליסות. ביקשתם להתייחס לכל חברה בנפרד.

ז. פירוט בדבר הסנקציות ו/או העיצומים הכספיים שהוטלו על חברות הביטוח בגין 7 שנים אחרונות, בגין חריגה מהוראות חוזר חידוש בהקשר של פניות חוזרות ונשנות למבוטחים, לרבות פירוט שמות הגופים המפרים, וגובה העיצום שהוטל בכל מקרה.

2. להלן תובא התייחסותנו לבקשה בהתאם לפירוט המידע המבוקש לעיל:

א. לגבי המידע המבוקש בסעיפים 1.א-1.ב - נבקש להפנותך למענה הרשות מיום 31 במאי 2026 (אשר ניתן בתשובה למכתבך מיום 24 בפברואר 2026). במענה זה הופנית לסעיף 3 לחוזר חידוש, הקובע בסעיף 3 כי: 30 ימים לפני תום תקופת הביטוח, חברת הביטוח תשלח לבעל הפוליסה הודעה על תום תקופת הביטוח שתכלול את הפרטים הבאים:....".

המידע ששבת וביקשת בפנייתך האחרונה מיום 7 ביוני 2026, מעוגן במלואו בסעיף 3 לחוזר חידוש שהובא לעיל. נדגיש כי אין זה מתפקידה של הרשות להעניק ייעוץ משפטי לפונים. עם זאת, ומלפנים משורת הדין, נבהיר כי הוראות החוזר אינן קובעות רף מספרי בעניין זה. עם זאת, ככל שישנו תיק תלוי ועומד בעניין ובו

מתבקשת פרשנות הרשות בנושא, הרי שככל שתתקבל החלטת בית משפט מתאימה, הרשות תגיש עמדת מאסדר בדרכים המקובלות.

ב. לגבי המידע המבוקש בסעיף 1.ג- נבקש להפנות לחוזר ביטוח 2023-1-5 "צירוף לביטוח" (1.3.2023) (להלן - "חוזר צירוף") שבו נקבעו בסעיף 4 הוראות לעניין שיווק יזום על ידי חברת ביטוח. לנוחיותך מצורף קישור לחוזר צירוף:

<https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/notice-2023-1-5/he/Selling-insurance-1-3-23-pdf.pdf>

ג. לגבי הבקשה להסבר אודות צידוק רגולטורי – אין מדובר בבקשת מידע בהתאם להגדרת "מידע" בסעיף 2 לחוק חופש המידע. לגבי המידע המבוקש בסעיפים 1.ד, 1ה- נבקש להפנות להוראות חוזר חידוש וחוזר צירוף. שני חוזרים אלה הם עיקריים בנושא אך אינם ממצים את כלל מקורות המידע הרלוונטיים. לפיכך, מצורף קישור למנוע חיפוש ההסדרה והחקיקה של הרשות, הכולל את כל החוזרים והוראות הדין הנוגעות לפעילות הרשות.

<https://www.gov.il/he/Departments/DynamicCollectors/regulation-legislation?skip=0>

ד. לגבי המידע המבוקש בסעיף 1.ו- מצורף מסמך אקסל שמפרט את המידע הנדרש.

ה. לגבי המידע המבוקש בסעיף 1.ז-

א. בשנת 2026 עד למועד מכתב זה, לא הוטלו עיצומים בגין הפרת חוזר חידוש.

ב. לגבי השנים 2023-2025 - נבקש להפנות לתשובה שניתנה בעניין הטלת עיצומים כספיים על ידי הרשות ושפורסמה לציבור במסגרת האתר של היחידה הממשלתית לחופש המידע:

https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/knas/he/repository-of-answers_capital-market-authority_knas.pdf

ג. לגבי השנים 2019-2022 - נבקש להפנות לתשובה שניתנה בעניין הטלת עיצומים כספיים על ידי הרשות ושפורסמה לציבור במסגרת האתר של היחידה הממשלתית לחופש המידע:

https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/knasot/he/shukhon_knasot.pdf

3. בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, הריני להודיעכם על זכותכם לעתור נגד החלטה זו לבית המשפט לעניינים מנהלים בירושלים.

בכבוד רב,



ענת פייער
הממונה על חופש המידע

העתק: עו"ד דור פישר – סגן בכיר ליועץ המשפטי, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון