



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ה' בכסלו התשפ"ג
29 בנובמבר 2022
שה. 6120-2022

לכבוד

[Redacted Name]

הנדון: קוד אתי לסוכני ביטוח

[Redacted Address]

1. בבקשתך שהוגשה בהתאם לחוק חופש המידע, השתנ"ח-1998 (להלן – **חוק חופש המידע**) ביקשת לברר האם קיים קוד אתי, אשר נכתב על ידי הממונה על הביטוח, שוק ההון והחיסכון (להלן **הממונה**) והושת על סוכני הביטוח בהתנהלותם כלפי לקוחותיהם.
2. בהקשר זה נבהיר כי המדובר בשאלת ידע, ואין המדובר בבקשה לקבלת מידע וכי למיטב בדיקתנו אף פנית לרשות בפניית ציבור בנושא. לצד זאת, ולפנים משורת הדין, יובהר כי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן – **הרשות**) לא פרסמה קוד אתי שמחייב את סוכני הביטוח בהתנהלותם כלפי לקוחותיהם. עם זאת, לשלמות התמונה יצוין כי בדין נקבעו חובות שונות ביחס להתנהלותם של סוכני ביטוח כלפי לקוחותיהם. בכלל זה חובות בנושא זה קבועות בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, ובחוזרים שמפרסמת הרשות. בהקשר זה יצוין כי חוזר סוכנים ויועצים 2022-10-15 "חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים – תיקון" (29.11.2022), מסדיר, בין היתר הוראות לאופן מתן השירות של סוכני ביטוח ללקוחותיהם, ובסעיף 3 לחוזר נקבע כי סוכן ביטוח נדרש לקבוע אמנת שירות, שתכלול, לכל הפחות, את זכויות לקוחותיו והתייחסות לעקרונות הקבועים בחוזר זה, לרבות זמני מענה לפניות של לקוחות, וכן יפרסם את אמנת השירות שקבע במקום זמין ללקוחותיו ובאתר האינטרנט שלו, אם קיים. לשם הנוחות מצורף קישור לחוזר:

https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/notice-2022-10-10/he/service_2022-10-10.pdf

3. בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, הריני להודיעך על זכותך לעתור נגד החלטה זו לבית משפט לעניינים מנהליים בירושלים.

בכבוד רב,

ענת פייער, רו"ח
הממונה על חופש המידע

העתק:

עו"ד דור פישר, הלשכה המשפטית, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון