



מדינת ישראל
רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

י"ג באדר א' התשפ"ב
14 בפברואר 2022

חוזר סוכנים ויועצים 2020-211
סיווג: כללי <טייטה>

חוזר שירות סוכנים ויועצים ללקוחות - תיקון - טייטה שניה

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיפים 19א ו-31(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן - **חוק הייעוץ הפנסיוני**), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי:

1. כללי

בחוזר 2018-10-3 שירות סוכנים ויועצים ללקוחות (1.5.2018) (להלן - **החוזר**) מפורטות ההוראות שלפיהן על בעל רישיון (סוכן ביטוח או יועץ ביטוח) לפעול בבואו לתת שירות ללקוח. במסגרת תיקון זה מוצע להוסיף הוראות שמטרתן **הבהרת חובות בעל הרישיון עבור לקוח כאשר ההתקשרות נעשית באופן פסיבי מבחינת הלקוח ללא ידיעתו וללא מעורבותו** וכן להתמודד עם נהגים בלתי ראויים שאין לעשות בהם שימוש במהלך מתן שירות ללקוח.

2. תיקון החוזר

בחוזר יבואו השינויים המפורטים בתיקוני מהדורה בנספח.

3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל יועץ פנסיוני, כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, ועל כל סוכן ביטוח, כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.

4. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה מיום פרסומן.

ד"ר משה ברקת

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ט"ז באייר התשע"ח
1 במאי 2018
חוזר סוכנים ויועצים 2018-10-3
סיווג: כללי

שירות סוכנים ויועצים ללקוחות

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיפים 19 א ו-31(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן: **חוק הייעוץ הפנסיוני**), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי.

1. כללי

בעל רישיון נדרש לתת ללקוח שירות מקיף וכולל בכל ענין הקשור למוצר שרכש לקוח באמצעותו, ולאורך כל תקופת הקשר עמו. מתן שירות מקיף ללקוח כולל, בין היתר, עדכון שוטף של תנאי הפוליסה בהתאם לשינויים במצבו של הלקוח. שירות איכותי מהווה תנאי יסודי ליכולת לקוח לממש את זכויותיו ולמניעת פגיעה בזכויותיו. חוזר זה, משלים את הוראות חוזר 2011-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (8.8.11), מבטיח מתן שירות נאות על ידי בעל רישיון וכן קובע את הכללים והתנאים לעניין גביה של שכר והחזר הוצאות המשולמים ישירות מהלקוח.

2. הגדרות

"אמצעי דיגיטלי" - דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח, ככל שטלפון זה מאפשר לקבל

הודעות טקסט.

"בעל רישיון" - יועץ פנסיוני, כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, וסוכן ביטוח, כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.

"חוזר ייפוי כוח" - חוזר סוכנים ויועצים 2018-10-8 "ייפוי כוח לבעל רישיון - תיקון" (9.7.18).

"לקוח" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, וכן כל אחד מאלה: מבוסח, עמית, תובע, לווה אשראי למגורים המובטח במשכנתא או מי מטעם.

"לקוח מועבר" - לקוח שהתקשר עם בעל רישיון ללא מעורבות הלקוח או ללא ידיעתו, בין היתר כתוצאה מרכישת

תיק ביטוח או מינוי בעל הרישיון על ידי הגוף המוסדי.

"מוצר" - תכנית ביטוח באחד מענפי הביטוח כמשמעות בהודעת הפיקוח על עסקי ביטוח (ענפי ביטוח), התשמ"ה-1985, או סוג מוצר פנסיוני כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני.

"סוכן ביטוח פנסיוני" - כהגדרתו בסעיף 3(א) לחוק הייעוץ הפנסיוני.

"תביעה" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח, לפי תקנון קרן פנסיה, או לפי תקנון קופת גמל, או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.

3. אמנת שירות

בעל רישיון יקבע אמנת שירות שתכלול, לכל הפחות, את זכויות לקוחותיו והתייחסות לעקרונות הקבועים בחוזר זה, לרבות זמני מענה לפניית של לקוחות, וכן יפרסם את אמנת השירות שקבע במקום זמין ללקוחותיו ובאתר האינטרנט שלו, אם קיים.

4. מתן שירות על ידי בעל רישיון

א. בעל רישיון יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם.

- ב. בעל רישיון יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו, אם קיימות, באמצעות אמצעי דיגיטלי או באמצעות דואר, בהתאם לבחירת הלקוח ופרסם פרטים אלו באתר האינטרנט שלו, אם קיים.
- ג. בעל רישיון ייתן מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך זמן סביר ממועד פניית לקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.
- ד. בעל רישיון יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה בזמן סביר, וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- ה. בעל רישיון ייתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ממנו או מגוף מוסדי אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- ו. בעל רישיון ימסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותו על פי דין, תוך זמן סביר ממועד דרישת הלקוח, לרבות לקוח לשעבר.

11. בעל רישיון הפונה ללקוח לשם מתן שירות שאינו במסגרת רישיון סוכן ביטוח רישיונו (להלן - שירות אחר).

לא ייכלול מכירת מוצר ביטוחי או פנסיוני באותה השיחה או הפגישה עם הלקוח. בעל הרישיון המבקש לתת שירות אחר יקבל ויתעד את הסכמתו בכתב של הלקוח כי הוא מודע לכך שהשירות מתייחס למוצרים שאינם מוצרי ביטוח או מוצרים פנסיונים המנוהלים על ידי הגופים המוסדיים ואינו מפקח על ידי רשות שוק ההון.

- ז. בעל רישיון ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.
- ח. הובא לידיעתו של בעל רישיון על ידי הגוף המוסדי, מעסיק או לקוח כי חל שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לרבות לעניין שינוי בתנאי העסקתו, ייזום פניית שירות ללקוח לבחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו נוכח השינויים. מבלי לגרוע מהאמור, יראו בכל אחד מהמקרים הבאים שינוי במצבו של הלקוח:

- 1) הצטרפות למקום עבודה חדש;
 - 2) עזיבת מקום עבודה;
 - 3) גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת, בהתאם לתנאי הפוליסה, העברת הצהרת בריאות מחודשת;
 - 4) שינוי מבנה ההפרשות בפוליסה בהתאם להסכם העבודה;
 - 5) שינויים בתעריפי עלות כיסוי ביטוחי הדורשים התאמה.
- ט. לא הובא לידיעתו של סוכן ביטוח פנסיוני על שינוי כאמור בסעיף קטן (ח) במשך שנתיים, ייזום הסוכן פניית שירות ללקוח לבירור מצבו.
- י. פניית השירות כאמור בסעיפים קטנים (ח) ו-(ט) תתועד בדרך הניתנת לאחזור.
- יא. הוראות סעיפים קטנים (ח) עד (י) לא יחולו על בעל רישיון שהתקשר עם לקוח ביעוץ או שיווק פנסיוני חד-פעמי.

א4. פניית שירות ללקוח מועבר

א. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 4, על בעל רישיון ליזום פניית שירות ללקוח מועבר במהלכה ישאל בעל הרישיון את הלקוח המועבר האם הוא מעוניין בשירותיו של בעל הרישיון; החליט הלקוח המועבר כי הוא אינו מעוניין בשירותיו של בעל הרישיון, יפסיק בעל הרישיון לקבל עמלות ביחס לאותו לקוח; החליט הלקוח המועבר כי הוא מעוניין בשירותיו של בעל הרישיון יחתום על ייפוי כוח לטובת בעל הרישיון, ככל שהדבר נדרש בהתאם להוראות חוזר ייפוי כוח.

- ב. על אף האמור בסעיף קטן (א), היה הלקוח לקוח מועבר בשל מיזוג של סוכנויות תאגיד, על סוכנות התאגיד הממזגת לעדכן את הלקוח המועבר על המיזוג כאמור, ועל אפשרותו של הלקוח המועבר לבטל את מינוי הסוכן וייפוי הכוח, לפי העניין, של בעל הרישיון החדש (לאחר המיזוג) והדרכים לעשות זאת.
- ג. החליט הלקוח המועבר לחתום על ייפוי כוח לטובת בעל הרישיון כאמור בסעיף קטן (א) או לא ביטל את ייפוי הכוח כאמור בסעיף קטן (ב), יפעל בעל הרישיון בהתאם לאמור להלן:
- 1) יפרט את המוצרים שלגביהם הוא הגורם הרלוונטי לפנייתו של הלקוח המועבר;
 - 2) יפרט את אופן קבלת השירות בהתאם לסעיף 4(ב) לעיל;
 - 3) יציע ללקוח המועבר לבחור את אמצעי ההתקשרות עם בעל הרישיון באחד או יותר מהאמצעים הבאים: טלפון, אמצעי דיגיטלי או דואר; בחר הלקוח המועבר באמצעי דיגיטלי, יודא בעל הרישיון כי הלקוח המועבר מקבל הודעה ראשונית באמצעי הדיגיטלי שבחר.

5. חזקות לעניין פרקי זמן סבירים

- בעל רישיון שפעל בהתאם לפרקי הזמן המפורטים להלן, חזקה שפעל כנדרש בהתאם להוראות סעיפים 4(ג) עד 4(ז) ו(ט):
- א. לעניין קיום פגישה, כאמור בסעיף 4(ג) - תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
 - ב. לעניין מענה ראשוני, כאמור בסעיף 4(ד) - תוך שני ימי עסקים.
 - ג. לעניין העברת אישור, מסמך או בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, כאמור בסעיף 4(ה) - תוך שבעה ימי עסקים.
 - ד. לעניין מסירת מסמכים, כאמור בסעיף 4(ו) - תוך שלושה ימי עסקים.
 - ה. לעניין מסירת מידע כאמור בסעיף 4(ז) - תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
 - ו. לעניין ייזום פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח, כאמור בסעיף 4(ח) - תוך שבעה ימי עסקים.
- ז. לעניין פניית שירות ללקוח מועבר, כאמור בסעיף 4א - תוך 30 ימי עסקים, מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר.

אצל בעל הרישיון.

על אף האמור, לא יראו בבעל רישיון שלא פעל כאמור בסעיפים קטנים (א) עד (ז) כמי שהפר הוראות חוזר זה אם פעל בנסיבות מיוחדות, ופרקי הזמן בהם ניתן השירות היו סבירים בנסיבות העניין.

6. מקצועיות בעל הרישיון

- א. בעל רישיון יכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם הוא מייצע או משווק.
- ב. בעל רישיון יהיה בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום שבו הוא עוסק, וישתתף מעת לעת בהכשרות והשתלמויות רלוונטיות.

7. אחראי שירות לקוחות

- תאגיד שהוא סוכן או יועץ פנסיוני שעובדים בו עשרה עובדים או יותר, ימנה את אחד העובדים בו כאחראי על שירות לקוחות במשרד התאגיד ועל הטיפול בפניות לקוחות. תפקידי אחראי שירות לקוחות יהיו לכל הפחות אלו:
- א. לקבוע הנחיות לטיפול בפניות ובתלונות לקוחות, וכן להנחות ולהביא לידיעת העובדים בתאגיד את הכללים והעקרונות החלים בעניין שירות לקוחות.
 - ב. להגיש למנכ"ל התאגיד ולמנהל העסקים בסוכנות או לאחראי על יעוץ פנסיוני בתאגיד דוח שנתי הסוקר את עמידת התאגיד בהוראות חוזר זה.
 - ג. לקיים ישיבה, אחת לשנה, עם מנכ"ל התאגיד או עם האחראי על יעוץ פנסיוני בתאגיד שבה יוצגו עיקרי הדוח השנתי לפי סעיף 7(ב).

- א. סוכן ביטוח פנסיוני הגובה מלקוח שכר או החזר הוצאות על פי סעיף 19א(א1) לחוק הייעוץ הפנסיוני, יערוך הסכם בכתב בינו לבין הלקוח ובו פירוט של הסכומים שבהם יחויב הלקוח, דרך חישובם ואופן גבייתם. כמו כן יציין אם מדובר בשיווק חד פעמי או מתמשך, ולעניין שיווק מתמשך יציין את משך התקופה שבה יינתן השירות. העתק מההסכם יימסר ללקוח טרם מתן השירות.
- ב. **סוכן ביטוח המעוניין לגבות מלקוח תשלום יפרט בפני הלקוח בכתב ובאופן מלא את סך התשלום שהוא עתיד לגבות ממנו תוך פירוט הרכיבים השונים בגינם ייגבה התשלום וגובה התשלום עבור כל אחד מהם; על סוכן הביטוח לקבל את הסכמת הלקוח, מראש ובכתב במועד ההתקשרות, טרם מתן השירות.**
- ג. בעל רישיון המעניק שירותים **בתשלום ללקוח** הכוללים קבלת מידע או העברת מידע כגון טפסים שניתן להפיקם או להעבירם ללא עלות דרך אתרים של גופים מוסדיים או דרך ממשקים דיגיטליים של רשות שוק ההון, לרבות המסלקה הפנסיונית שהשימוש בה כרוך בעלות נמוכה, יציין בפני הלקוח כי באפשרותו לעשות פעולות אלו ללא עלות או בעלות נמוכה כאמור.
- ד. **בעל רישיון יתעד את כל פעולותיו לפי סעיף זה בדרך הניתנת לאחזור.**

א8. אופן רכישת פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי

- בעל רישיון לא ירכוש פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי (לידים) אלא אם וידא כי:
- א. הלקוח נתן את הסכמתו לשימוש בפרטיו למטרות שיווק מוצר.
- ב. ההודעה ללקוח נוסחה בצורה ראויה וללא הטעיית הלקוח.

ב8. פרסום על ידי בעל רישיון

- א. בעל רישיון העוסק בשיווק או ייעוץ פנסיוני לא יפרסם בכלי התקשורת, בחוזר, באמצעות דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה, אינטרנט או בכל אמצעי אחר, שירות משיכת כספים ממוצר פנסיוני או שירות איתור מוצרים פנסיונים.
- ב. בעל רישיון היוצא בפרסום בכלי התקשורת, בחוזר, באמצעות אמצעי דיגיטלי, דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה, אינטרנט או בכל אמצעי אחר, יציין במסגרת אותו הפרסום באופן ברור ובולט את **סוג בעל הרישיון וענפיו המבצע את הפרסום ואת שמו** כפי שהוא מופיע ברישיון שניתן לו על ידי הרשות.

9. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל בעל רישיון כהגדרתו בסעיף 2 לחוזר זה.

10. תחילה

תחילתו של חוזר זה ביום 1 בינואר 2019.

11. ביטול תוקף

החל מיום התחילה, חוזר סוכנים ויועצים 2012-10-4 "שירות ללקוחות סוכנים ויועצים" (17.12.12) – בטל.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון

דברי הסבר

לסעיף 2

מוצע להוסיף הגדרה של המונח "לקוח מועבר" שיוגדר ככזה במקרים בהם הלקוח כלא היה מעורב במינוי בעל הרישיון ואינו מודע לשינוי בזהותו כתוצאה בין היתר, מרכישת תיק ביטוח, לרבות מיזוג סוכנויות או מינוי בעל הרישיון באופן אחר. זאת לצורך קביעת אופן השירות שיעניק בעל רישיון ללקוח מועבר כמפורט בסעיף 4א. כמו כן, מוצע להוסיף הגדרה של המונח "אמצעי דיגיטלי" ולקבוע כי מונח זה יכלול דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח או של הלקוח המועבר, ככל שטלפון זה כאמור מאפשר לקבל הודעות טקסט. זאת לצורך הרחבת מתן הבחירה ללקוח או ללקוח המועבר את אופן ההתקשרות עם בעל הרישיון. בנוסף מוצע להוסיף הגדרה של המונח "חוזר ייפוי כח".

לסעיף 4 (ב)

מוצע לקבוע את הדרכים בהם בעל רישיון יעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת השירות ממנו, וזאת באמצעי דיגיטלי, או דואר לבחירת הלקוח.

לסעיף 4 (ו1)

לבעלי הרישיון אין ייחוד עיסוק, וחלקם מציעים שירותים רבים ללקוחותיהם בתחומים אחרים מתחומי הביטוח והחיסכון הפנסיוני. מאחר ותחום הביטוח והחיסכון הפנסיוני הם תחומים מורכבים ועל מנת שלא תיווצר הטעיה או אי בהירות ללקוח בנוגע למוצרים והשירותים שמספק בעל הרישיון וכהמשך להוראות חוזר 1-7-2016 "צירוף לביטוח" (8.6.2016), מוצע להורות כי בעל רישיון הפונה ללקוח לשם מתן שירות אחר, שאינו במסגרת רישיונו, לא ישלב מכירת מוצר ביטוחי או פנסיוני באותה השיחה או הפגישה עם הלקוח. כמו כן, ככל שבעל רישיון מבקש לתת שירות אחר כאמור, מוצע לקבוע כי הוא יבהיר ללקוח ויקבל את הסכמתו בכתב כי הוא מודע לכך שהשירות מתייחס למוצרים שאינם מוצרי ביטוח או מוצרים פנסיוניים המנוהלים על ידי הגופים המוסדיים ואינו מפוקח על ידי רשות שוק ההון. זאת על מנת ליצור הפרדה בין מתן שירות אגב מוצרי ביטוח וחיסכון פנסיוני מפוקחים לבין מתן שירותים אחרים ולוודא כי הלקוח מודע ומסכים לקבלת שירות לגבי המוצרים שאינם מפוקחים על ידי הרשות.

לסעיף 4א

בעקבות רכישת תיק ביטוח על ידי בעל רישיון, הלקוחות המועברים אינם מודעים לכך שהטיפול במוצרים שבבעלותם, עבר לטיפול של סוכן אחר. לפיכך מוצע לקבוע כי בעל רישיון יפנה בפניה יזומה ללקוח המועבר אליו, ישאל אותו האם הוא מעוניין בשירותיו של בעל הרישיון החדש. יובהר, כי החלטה של לקוח מועבר שלא לקבל שירותים מבעל הרישיון החדש, לא תגרע מזכויותיו של הלקוח במסגרת התקשרותו אל מול הגוף המוסדי. החליט הלקוח המועבר כי הוא מעוניין בשירותיו, יפרט ללקוח המועבר את המוצרים שלגביהם בעל הרישיון הינו הגורם הרלוונטי לפניותו, אופן קבלת השירות לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו, אם קיימות. בנוסף, מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יאפשר ללקוח המועבר לבחור את אמצעי ההתקשרות עמו: טלפון, אמצעי דיגיטלי או דואר ויקבל מהלקוח המועבר את פרטי ההתקשרות בהתאם לאמצעי ההתקשרות שבחר. במידה שהלקוח המועבר בחר באמצעי דיגיטלי, בעל הרישיון יוודא כי הלקוח המועבר מקבל הודעה ראשונית באמצעי הדיגיטלי.

בנוסף, ולמעט ממצב שבו הלקוח הועבר כתוצאה ממיזוג סוכנויות, על הלקוח המועבר לחתום על ייפוי כוח חדש לטובת בעל הרישיון בהתאם לקבוע בהוראות חוזר ייפוי כוח. כאשר, במקרה של מיזוג סוכנויות, ובמקרה זה בלבד,

מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יעדכן את הלקוח על המיזוג כאמור ועל אפשרותו לבטל את מינוי או יפוי הכוח של בעל הרישיון החדש (לאחר המיזוג) והדרכים לעשות זאת.

הוראות אלה נועדו להניע את בעל הרישיון ליזום פנית שירות עם לקוח מועבר וליצור עמו קשר ראשוני, בפרט במקרים בהם הלקוח אינו מעורב במינוי בעל הרישיון בין היתר, כתוצאה מרכישת תיק ביטוח לרבות מיזוג סוכנויות ולפיכך אינו מודע לשינוי שחל בסוכן המטפל במוצרי הביטוח שבבעלותו. כאשר המטרה העיקרית היא ליידע את הלקוח המועבר על העברת הטיפול בו לבעל רישיון אחר כדי שבקרות אירוע ביטוח ידע הלקוח המועבר אל מי עליו לפנות וכן לאפשר ללקוח לממש את זכותו לבטל את מינוי בעל הרישיון החדש. בנוסף, לעניין לקוח מועבר כתוצאה ממיזוג סוכנויות מוצע ליידע את הלקוח בדבר המיזוג וכן לגלות ללקוח בדבר זכותו לבטל את מינוי הסוכן או לבטל את יפוי הכוח ליועץ או סוכן פנסיוני בכדי למנוע מבעל הרישיון החדש לבצע פעולות בשמו במסגרת ייעוץ או שיווק פנסיוני וקבלת מידע אודות החיסכון הפנסיוני המנוהל עבורו בגוף מוסדי.

לסעיף 5

מוצע לקבוע חזקה שלפיה בעל רישיון שפנה ללקוח מועבר בהתאם לחובתו לפי סעיף 4א בתוך 30 ימי עסקים מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר אצל בעל הרישיון, עשה זאת בתוך פרק זמן סביר.

לסעיף 8 (ב)

מוצע לקבוע כי בעל רישיון יציג מחיר אחד עבור השירות שהוא מעניק ללקוח, ולא יפצל את התשלומים למרכיבים שונים כגון דמי סליקת אשראי. בנוסף, מוצע לקבוע כי בעל רישיון יידרש לפרט ללקוח בכתב ובאופן מלא את הסיבה בשלה גבה את התשלום.

מוצע לקבוע כי בעל רישיון אשר גובה תשלום מהלקוח יפרט ללקוח בכתב ובאופן מלא גם את סכום התשלום הכולל שהוא גובה וגם את הרכיבים השונים בגינם נגבה התשלום, ואת גובה התשלום עבור כל אחד מהם. כמו כן, מוצע לקבוע כי על בעל הרישיון לקבל את הסכמת הלקוח מראש ובכתב לפני מתן השירות. מטרתה של הוראה זו להבטיח כי תשלום הנגבה ישירות מלקוח עבור שירות מבעל רישיון, משוקף ללקוח באופן מלא וברור ומפורטים בו רכיבי השירות ועלות כל רכיב שעל בסיסם גיבש בעל הרישיון את המחיר הכולל של השירות.

לסעיף 8 (ג)

מוצע לקבוע כי בעל רישיון המעניק שירותים בתשלום ללקוח הכוללים קבלת מידע או העברת מידע שקיים באתרים של הגופים המוסדיים או בממשקים דיגיטליים של רשות שוק ההון, ושניתן לקבלם ולהעבירם ללא כל עלות, יגלה ללקוח כי באפשרותו לעשות פעולות בממשקים השונים ללא כל עלות. הוראה זו נועדה לשקף ולגלות למבוטח כי קיימות פעולות פשוטות שניתן לעשותם בממשקים דיגיטליים, ומסמכים שניתן להפיקם ללא עלות.

לסעיף 8 (ד)

מוצע לקבוע כי על בעל רישיון לתעד את כל פעולותיו לפי סעיף 8 בדרך הניתנת לאחזור, על מנת להבטיח תיעוד ושמירה לכך שהתקיימו הוראות סעיפים 8(א)-(ג) כאמור.

לסעיף 8א (א)

מוצע לקבוע כי רכישת פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי (לידים) תתבצע רק אם הלקוח נתן הסכמתו לשימוש בפרטיו למטרות שיווק ביטוח. פרקטיקה זו נועדה להבטיח כי הלקוח הסכים להעביר את פרטיו לבעל רישיון וזאת על מנת שיפנה אליו בהצעה לרכישת ביטוח. ההוראה האמורה נדרשת לאור ביקורות שערכה הרשות מהם עלה כי לקוחות מקבלים הודעות שבהם מציעים להם הטבות מיוחדות בביטוחים או במוצרים פנסיוניים, שלרוב גם אינן קיימות,

ובכך מפתים אותם להשאיר את פרטיהם, מבלי שיודעים שמה שעומד מאחורי ההודעות הללו הוא קבלת פרטי הקשר שלהם בלבד למטרת מכירתן.

לסעיף 8א (ב)

מוצע לקבוע כי בעל רישיון יידרש לוודא כי ההודעה ללקוח נוסחה בצורה ראויה ושלא השתמשו בה בשיטות הטעיה של הלקוח. מפניות שהתקבלו ברשות שוק ההון עלה כי ישנם מקרים שבהם הפניה ללקוחות נעשית תוך ציון כי מדובר בפניה לפי הוראות רשות שוק ההון או משרד האוצר. כך למשל "משרד האוצר הורה להפחית את תשלומי הביטוחים" וכיו"ב. פניה שכזו למבוטחים יוצרת סיטואציה לפיה הם חושבים שהפניה נעשתה מאת משרד האוצר, ועלולה להטעות אותם, שעה שמדובר בשמירת פרטי הקשר של לקוח למטרת מכירתו. לנוכח האמור, מוצע גם להורות כי בעל רישיון יודא שמקור פרטי הקשר אינו בהפחדה או בהטעיית הלקוחות שתגרום למבוטחים לטעות כי הפניה נעשתה מגופים ממשלתיים אלו.

למען הסר ספק, נציין כי בכוונת הרשות להחיל הוראות דומות גם על חברות הביטוח במסגרת תיקון עתידי של חוזר צירוף לביטוח.

לסעיף 8ב (א)

לאחרונה התקבלו פניות ברשות על נוהג פסול בשוק החיסכון הפנסיוני, לפיו בעלי רישיון, מפרסמים הודעות לציבור המשדלים חוסכים בדרכים שונות "להשיג כסף קל ומהיר", באמצעות משיכה של כספי התגמולים מהחיסכון הפנסיוני שלהם, זאת תוך פגיעה בלתי הפיכה בחיסכון הפנסיוני של אותם חוסכים שבנוסף על כך גם משלמים (בידיעתם או שלא בידיעתם) את המס המרבי הכרוך במשיכה שלא כדין. נוהג זה נוגד באופן מפורש את תכלית החיסכון הפנסיוני שעיקר מטרתו בהבטחת קיומה של קצבת זקנה חודשית בעת פרישה, ובקרב פנסיה גם רכישת כיסויים ביטוחיים לנכות ושארית בתקופת עבודתו של החוסך בהיותו עמית מבוטח בקרב הפנסיה. נוהג זה הינו על פי רוב בניגוד לאינטרס של החוסכים שבמקרים רבים כלל אינם מבינים את השלכות החמורות של משיכת כספי החיסכון הפנסיוני שלהם בהווה (פגיעה בלתי הפיכה בכיסויים הביטוחיים הקיימים להם בקרב הפנסיה) ובעתיד (פגיעה בלתי הפיכה בקצבת הזקנה לה יהיו זכאים).

בנוסף לכך, נוהג זה הינו בניגוד להוראות סעיף 12(א) לחוק הייעוץ הפנסיוני, הקובעות כי בעל רישיון יתאים את הייעוץ הפנסיוני או השיווק הפנסיוני שהוא נותן ללקוח לצרכיו של כל לקוח, ויבחר את סוג המוצר הפנסיוני, את המוצר הפנסיוני ואת הגוף המוסדי, המתאימים ביותר ללקוח, לאחר שבירר עם הלקוח את מטרות החיסכון שלו באמצעות מוצר פנסיוני, את מצבו הכספי דרך כלל, את החיסכון הקיים שלו באמצעות מוצרים פנסיוניים ואת שאר הנסיבות הצריכות לעניין, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגביהם.

בהתאם לכך, מוצע לקבוע כי בעל רישיון העוסק בשיווק או ייעוץ פנסיוני לא יפרסם בכלי התקשורת, בחוזר, באמצעות דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה, אינטרנט או בכל אמצעי אחר, שירות משיכת כספים ממוצר פנסיוני או שירות איתור מוצרים פנסיוניים, מכיוון ששירותים אלה אינם כוללים התאמה לצרכי הלקוח ופרסום כשירות הניתן על ידי בעלי רישיון עלול להטעות את ציבור הלקוחות. זאת, בפרט שמשיכת כספים ממוצרים פנסיוניים עשויה במרבית המקרים להיות מנוגדת לצרכי הלקוח כאמור לעיל. כמו כן, שירותי איתור מוצרים פנסיוניים אפשרי באמצעות כלים פשוטים הנגישים לכלל הציבור בעלות נמוכה או ללא עלות כלל, ופרסום שירותים אלו בלבד ללא ביצוע הליך ייעוץ או שיווק פנסיוני המתאים לצרכי הלקוח סותר את הוראות חוק הייעוץ הפנסיוני.

לסעיף 8ב (ב)

לאחרונה התקבלו פניות ברשות על כך שבעלי רישיון מציגים עצמם בשמות שונים שאינם תואמים לשם כפי שמופיע ברישיונם, באופן שיוצר אי בהירות באשר לסוג הרישיון של בעל הרישיון וכן קושי לזהות את בעל הרישיון האמון על מתן השירות ללקוח. בהתאם, מוצע לקבוע כי בעל רישיון היוצא בפרסום בכלי התקשורת, בחוזר, באמצעות

אמצעי דיגיטלי, דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה, אינטרנט או בכל אמצעי אחר, יציין במסגרת אותו הפרסום באופן ברור ובולט את **סוג** בעל הרישיון המבצע את הפרסום ואת **שמו** כפי שהוא מופיע ברישיון שניתן לו על ידי הרשות.