



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ב' בשבט התשפ"ב
4 בינואר 2022

חוזר סוכנים ויועצים 2022-10-1
סיווג: כללי

כללים בנוגע להתמחות נאותה

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיף 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

כחלק מדרישות הדין לקבלת רישיון סוכן ביטוח, רישיון יועץ פנסיוני או רישיון סוכן שיווק פנסיוני נדרש לעבור תקופת התמחות בת ששה חודשים. ההתמחות היא תהליך הכולל חניכה, למידה והדרכה שבמסגרתו סוכן ביטוח, סוכן שיווק פנסיוני או יועץ פנסיוני, שיש בידיו רישיון מתאים וזכאי לקבל מתמחים, חונך, מלמד ומדריך את המתמחה שמבקש לקבל את אחד הרישיונות – לפי העניין.

ההתמחות נועדה להבטיח את הרמה המקצועית של מתמחה שמבקש לקבל את אחד הרישיונות, ואת היכולת שלו לטפל כיאות בעתיד במבוטחים ובעמיתים התלויים בו כגורם מקצועי, בדגש על העובדה כי תחומי הביטוח והחיסכון ארוך הטווח אינם נהירים דיים לציבור, וכי קיימים פערי כוחות וידע מובנים בין מבטח או החברה המנהלת למבוטח, לרעת המבוטח או העמית.

המסגרת הנורמטיבית לעניין דרישת קיומה של התמחות קבועה בסעיף 25(ב) לחוק הפיקוח על הביטוח, בסעיפים 5 ו-6 לחוק הייעוץ הפנסיוני, וכן בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (בקשה לרישיון, הכשרה, התמחות ובחינות של סוכני ביטוח, יועצים פנסיוניים וסוכני שיווק פנסיוני), התשס"ו-2006 (להלן - **תקנות הרישוי**). תקנה 22 לתקנות האמורות, מקנה לממונה סמכות לקבוע האם מדובר בהתמחות נאותה, ובהתאם גם להחליט על תקפות משך ההתמחות. מטרת חוזר זה היא לקבוע הוראות וכללים למאמן ולמתמחה שיהיו דרישות סף לקיומה של התמחות נאותה.

2. תיקון החוזר המאוחד

בשער 8 של החוזר המאוחד, יבוא פרק 1, שכותרתו "כללים בנוגע להתמחות נאותה", המצורף כנספח לחוזר זה.

3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כלל בעלי רישיון סוכן ביטוח לפי הוראות סימן ה' לחוק הפיקוח על הביטוח אשר נרשמו כמאמנים לפי תקנה 12 לתקנות הרישוי ועל כלל בעלי רישיון יועץ פנסיוני ורישיון סוכן שיווק פנסיוני לפי הוראות סימן ב' לחוק הייעוץ הפנסיוני אשר נרשמו כמאמנים לפי תקנה 12 לתקנות הרישוי. כמו כן, הוראות חוזר זה יחולו על מתמחים אשר הודיעו לממונה על תחילת התמחותם לאחר מועד תחילתו של חוזר זה, לפי תקנה 17 לתקנות הרישוי.

4. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה שלושה חודשים מיום פרסומו.

ד"ר משה ברקת
הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון

נספח

פרק 1 לשער 8 של החוזר המאוחד: כללים בנוגע להתמחות נאותה

1. הגדרות

"הרשות" - רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ;

"כתב התחייבות" - כתב התחייבות לתחילת התמחות כאמור בתקנה 17(א) לתקנות הרישוי ;

"מאמן" - מי שמחזיק ברישיון והגיש בקשה להירשם כמאמן וקיבל את אישור הממונה להירשם כאמור בתקנה 12 לתקנות הרישוי ;

"מקום ההתמחות" - מקום ההתמחות שצוין בכתב ההתחייבות לתחילת התמחות שנשלח אל הרשות וצוין באישור על תחילת ההתמחות שנשלח אל המאמן ואל המתמחה מטעם הרשות ;

"מתמחה" - מי שהודיע לממונה על תחילת התמחותו בהתאם לתקנה 17 לתקנות הרישוי וקיבל את אישור הרשות בכתב על תחילת ההתמחות ;

"קרוב" - בן זוג, אח, הורה, צאצא, צאצא בן הזוג, או בן זוגו של אחד מאלה ;

"רישיון" - רישיון סוכן ביטוח, רישיון יועץ פנסיוני או רישיון סוכן שיווק פנסיוני ;

"תקופת ההתמחות" - התקופה שתחילתה במועד הקבוע באישור על תחילת התמחות אשר יישלח הן למאמן והן למתמחה, וסיומה במועד קבלת אישור הממונה על גמר ההתמחות כאמור בתקנה 23 לתקנות הרישוי ;

"תקנות הרישוי" - תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (בקשה לרישיון, הכשרה, התמחות ובחינות של סוכני ביטוח, יועצים פנסיוניים וסוכני שיווק פנסיוני), התשס"ו-2006.

2. כללים בנוגע להתמחות

2.1 מאמן לא יקבל מועמד להתמחות אלא אם קיים עמו שיחה. מטרת השיחה היא לשם התרשמות המאמן מאישיותו, יכולתו וכישוריו של המועמד להתמחות ולשם תיאום ציפיות בין המאמן לבין המועמד בנוגע להתמחות ;

2.2 מאמן ישלח מועמד להתמחות הודעה על קבלה להתמחות והמועמד להתמחות יאשר בחתימתו את הקבלה להתמחות ויחזירה למאמן ;

2.3 לפני תחילת התמחות, יקבע המאמן תכנית התמחות. בתכנית ההתמחות יקבעו עקרונות וקווים מנחים בנוגע להתמחות. המאמן יפעל בהתאם לתכנית ההתמחות ויוודא כי היא מיושמת. במהלך תקופת ההתמחות המאמן יבצע מעקב תקופתי אחר יישום תכנית ההתמחות ;

2.4 התמחות תעשה במשך 30 שעות שבועיות לפחות בשבוע עבודה של ארבעה ימי עבודה לפחות, ולא פחות מחמש שעות התמחות ביום ;

2.5 מקום הישיבה של המתמחה יהא זהה למקום ההתמחות עליו הצהיר המאמן בכתב ההתחייבות ויאפשר קיום של פגישות באופן זמין בתדירות גבוהה ובזמינות מידית בין המאמן לבין המתמחה. החלפת מקום התמחות תיעשה רק לאחר הגשת בקשה מתאימה בכתב לממונה וקבלת אישור הממונה בכתב על כך.

3. תוכני חובה לעיסוק בתקופת ההתמחות

במהלך תקופת ההתמחות, באחריות המאמן לוודא כי המתמחה נחשף, לכל הפחות, לתחומים הבאים :

3.1 היכרות עם החקיקה והדינים הרלוונטיים לרבות הוראות הדין וחוזרי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ;

3.2 התנסות מעשית של פגישות עם לקוחות בליווי המאמן או בליווי בעל רישיון אחר המועסק במקום ההתמחות, אשר רשאי לשמש כמאמן ;

3.3 השתתפות בהליך של בירור צרכים של לקוחות בליווי המאמן לרבות הוצאת מידע מהר הביטוח או מהמסלקה הפנסיונית, לפי העניין ;

3.4 השתתפות בהליך של צירוף לביטוח או צירוף למוצר פנסיוני, ללקוחות בליווי המאמן ;

3.5 הדרכות בעניין סוגי מוצרי ביטוח בענף ההתמחות הרלוונטי. ההדרכות יכללו תיאור מאפיינים ייחודיים של המוצרים, יתרונות וחסרונות של המוצרים לרבות מוצרים שכבר לא ניתן לשווק אך קיימים בענף. ייעשו לפחות 60 שעות הדרכה במשך תקופת ההתמחות.

4. כפיפות

התמחות לא תיחשב נאותה אם המאמן כפוף למתמחה במסגרת יחסי עוסק מעסיק או היה כפוף לו כאמור בעשר השנים שקדמו למועד תחילת ההתמחות. כפיפות כאמור תחשב גם במקרה בו המתמחה בעל מניות בסוכנות הביטוח בה נעשית ההתמחות.

5. שכר

מתמחה יקבל שכר בתקופה ההתמחות בהתאם להוראות תקנה 16(א) לתקנות ההתמחות, מעסיקו של המתמחה ינהל פנקס שכר עבור המתמחה וימסור לו תלוש שכר בהתאם להוראות סעיף 24 לחוק הגנת השכר התשי"ח-1958. שכרו של מתמחה יהיה בהתאם לחוק שכר מינימום התשמ"ז-1987.

6. קרוב

היה המאמן קרוב של המתמחה, יציין זאת בכתב ההתחייבות לתחילת ההתמחות.

7. אחראי ההתמחות

- 7.1 במקום התמחות בו מתמחים באופן קבוע למעלה מחמישה מתמחים יוגדר אחראי ההתמחות ;
- 7.2 אחראי ההתמחות יהיה בעל רישיון הכשיר לאמן בהתאם להוראות הדין, ואולם לא קיימת חובה שאחראי ההתמחות יהיה מאמן של המתמחים במקום ההתמחות, כולם או חלקם ;
- 7.3 אחראי ההתמחות יכתוב נוהל התמחות אשר יכיל, בין היתר, כללים לקיומן של הוראות חוזר זה, וכן יהיה אחראי, בנוסף למאמן, לתיעוד כל הפעולות המחויבות תיעוד לפי סעיף 9 לחוזר זה, הנעשות במקום ההתמחות.

8. דיווח

מאמן דיווח לממונה בכתב בכל אחד מן המקרים הבאים :

- 8.1 חשד להתמחות לא נאותה ;
- 8.2 עזיבה של המאמן את מקום ההתמחות ;
- 8.3 עזיבה של המתמחה את מקום ההתמחות ;
- 8.4 הפסקת התמחות מכל סיבה שהיא ;
- 8.5 היעדרות של המתמחה לתקופה העולה על 30 יום ברציפות אשר אינה בשל חופשת לידה או לשם שירות מילואים ;
- 8.6 כל דיווח מהותי אחר.

9. תיעוד

9.1 המאמן יתעד בכתב את פעילותו כמאמן ואת פעילות המתמחה, בהתאם להוראות חוזר זה, ולכל הפחות את אלה :

- 9.1.1 המאמן יתעד את השיחה כאמור בסעיף 2.1 לחוזר זה ;
- 9.1.2 המאמן והמתמחה יתעדו את הסיכום על ההתמחות כאמור בסעיף 2.2 לחוזר זה ;

- 9.1.3 המאמן יתעד את המעקב אחר תכנית ההתמחות כאמור בסעיף 2.3 לחוזר זה, תוך פירוט הנושאים העיקריים בהם עסק המתמחה ;
- 9.1.4 המאמן יתעד את נוכחות המתמחה במקום ההתמחות כאמור בסעיף 2.4 לחוזר זה ואת פעילותו המלאה של המתמחה במשך כל תקופת ההתמחות ;
- 9.1.5 המאמן יתעד את תוכני החובה כאמור בסעיף 3 לחוזר זה ;
- 9.1.6 המאמן יתעד את הדיווחים לרשות כאמור בסעיף 8 לחוזר זה ;
- 9.1.7 המאמן יתעד את כל האישורים מהרשות שיתקבלו בנוגע להתמחות.
- 9.2 כל תיעוד לפי הוראות חוזר זה יישמר לתקופה של שבע שנים ממועד קבלת אישור סיום ההתמחות על ידי הרשות.

כללי

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן - **הרשות**) רואה חשיבות רבה בכך שהגורם עמו מתייעצים המבוטחים בנוגע למוצרי הביטוח והפנסיה יהיה מקצועי ובעל רמת אמינות גבוהה. כחלק ממדיניות האכיפה של הרשות ביצעה הרשות בשנתיים האחרונות מספר ביקורות ופעולות אכיפה בנוגע להתמחות ואימון של מתמחים. לאחר זיהוי ובחינה של פרקטיקות פסולות שמצאה הרשות בביקורות שערכה, הרשות מוצאת לנכון כי יש צורך אמיתי להסדיר כללים ונורמות לקיומה של התמחות נאותה הן מצד המאמן והן מצד המתמחה. הוראות אלה יגבירו את נאותות וטיב ההתמחות וישפרו את מקצועיות המתמחה בבואו להיכנס בשערי מקצוע סוכן הביטוח, יועץ או משווק פנסיוני.

לסעיף 2

מוצע לקבוע כי לפני קבלת מתמחה להתמחות תחת פיקוח של מאמן, יודא המאמן מול המתמחה את התאמתו של המתמחה ויבהיר למתמחה את הציפיות והדרישות המצופות ממנו. כמו כן מוצע בסעיף לקבוע תנאים נאותים להתמחות כגון מספר ימי עבודה בשבוע ומיקומו של המתמחה בקרבתו של המאמן על מנת לאפשר פיקוח קרוב ושוטף. הוראות אלה באות על מנת להגביר את סיכויי ההצלחה של ההתמחות כך שהן למתמחה והן למאמן ברורות מטרות ההתמחות והציפיות אחד מן השני. הוראות הדומות קיימות גם בכללי לשכת עורכי-הדין (רישום מתמחים ופיקוח על התמחות), התשכ"ב-1962 ובתקנות רואי חשבון, התשט"ז-1955.

לסעיף 3

מוצע לקבוע מספר מינימלי של תכנים אשר יהוו את הבסיס המקצועי להתמחות נאותה. מטרת הגדרת תכנים בסיסיים אלו היא לוודא שהמתמחה יפגוש בהתמחותו היקף רחב מעבודתו של בעל רישיון לרבות עבודה מעשית מול מבוטחים, עבודה משרדית כהכנה לפגישות מול מבוטחים, וכן פעולות שנדרש מבעל רישיון לבצע גם לאחר הפגישות מול המבוטחים. בנוסף על כך, קיימת חשיבות רבה שהמתמחה יכיר מוצרים קיימים ששווקו בעבר ואינם משווקים עוד על מנת שידע לתת מענה מקצועי בבוא היום להיקף רחב ככל האפשר של מבוטחים ומוצרי ביטוח.

לסעיף 4

מוצע לקבוע כי במקרים בהם יש ניגודי עניינים הנובעים מכפיפות של מאמן למתמחה בהווה או בעבר לא ניתן יהיה להכיר בהתמחות כנאותה. מטרתה של הוראה זו היא למנוע מצב שבו פועלים בניגוד עניינים ולכן די בכך שקיים חשש אובייקטיבי לניגוד עניינים כאמור כדי למנוע קיומה של התמחות נאותה.

לסעיף 5

מוצע לקבוע כי מתמחה לא יעבוד ללא שכר בניגוד להוראות הדין וכי שכרו יהיה בהתאם לחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987. מטרת הוראה זו היא למנוע טענות בדבר ביצוע התמחות ללא שכר או בתשלום באמצעות חשבוניות, דבר שאינו הולם את תקנה 16 לתקנות ההתמחות.

לסעיף 6

מוצע לקבוע כי במקרה של יחסי קרבה בין מאמן למתמחה הדבר ישוקף לרשות.

לסעיף 7

מוצע לקבוע כי במקום עבודה בו מספר מסוים של מתמחים, יוגדר גורם אשר אמון על קיומן של הוראות חוזר זה ויוודא כי כל התנאים לקיומה של התמחות נאותה מתקיימים. גורם זה לא יבוא במקומו של המאמן או המתמחה לעניין האחריות להיותה של ההתמחות נאותה, אלא בנוסף. כל זאת, על מנת להגביר את הפיקוח על נאותות ההתמחות וההכשרה של המבקשים לשמש בעלי רישיון.

לסעיף 8

מוצע לקבוע חובות דיווח של מאמן לרשות וזאת בהתקיים מצבים העלולים לפגוע בנאותות ההתמחות.

לסעיף 9

מוצע לקבוע כי ההתמחות, ובכלל זה פעילות המאמן ופעילות המתמחה בהתמחות, יתועדו בדרך שניתן יהיה לבקר ולפקח על ההתמחות ולוודא כי ההתמחות הינה נאותה ביחס לכללים ולהוראות של חוזר זה.