



**מדינת ישראל**  
רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

יב' באב התשפ"ב  
9 באוגוסט 2022  
חוזר סוכנים ויועצים 2022-10-10  
סיווג: כללי

**חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים - תיקון**

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 נוספו הוראות שמטרתן הבהרת חובות בעל הרישיון עבור לקוח כאשר ההתקשרות נעשית באופן פסיבי מבחינת הלקוח ללא ידיעתו וללא מעורבותו וכן נוספו הוראות שנועדו לשפר את השירות הניתן על ידי בעלי רישיון ללקוחותיהם ולהגביר את השקיפות והגילוי בעת 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 30 ימים 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 תקשורת" - טלפון, אמצעי דיגיטלי או דואר; בחר הלקוח באמצעי דיגיטלי, יודא בעל הרישיון כי הלקוח מקבל הודעה ראשונית באמצעי הדיגיטלי שבחר.

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

"לקוח מועבר" - לקוח שהתקשר עם בעל רישיון ללא מעורבות הלקוח או ללא ידיעתו בכפוף לכל דין, 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)(1) 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 ויפרסם 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, ויציע ללקוח לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעותו בעל הרישיון יפנה אליו.
- 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.
- ו1. בעל רישיון הפונה ללקוח לשם מתן שירות שאינו במסגרת רישיונו (להלן - שירות אחר), לא ישלב 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 מפוקח 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.

#### 44. פניית שירות ללקוח מועבר

- א. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 4, על בעל רישיון אליו עברו הלקוחות המועברים, ליזום פנית שירות ללקוח מועבר באחד או יותר מאמצעי התקשורת, ובה לעדכן אותו על השינוי כאמור ולפרט בפניו, לכל הפחות, את האמור להלן:

- (1) אפשרות הלקוח המועבר לבטל את מינוי בעל הרישיון או לחתום על ייפוי הכוח חדש המייפה את כוחו של בעל הרישיון בהתאם לחוזר סוכנים ויועצים 2018-10-8 "ייפוי כוח לבעל רישיון – תיקון" (9.7.2018), לפי העניין, והדרכים לעשות זאת;
- (2) סוגי המוצרים שלגביהם בעל הרישיון הוא הגורם הרלוונטי לפנייתו של הלקוח המועבר;
- (3) אופן קבלת השירות בהתאם לסעיף 4(ב) לעיל;
- (4) אפשרות הלקוח המועבר לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעותו בעל הרישיון יפנה אליו בהתאם לסעיף 4(ד) לעיל.
- ב. לא השיב הלקוח המועבר לבעל הרישיון בתוך 30 ימי עסקים, יזום בעל הרישיון פניית שירות נוספת ללקוח המועבר באמצעי התקשרות נוסף לפנייתו בסעיף (א) לעיל לא יאוחר מ- 10 ימי עסקים.
- ג. בעל רישיון יתעד את כל פעולותיו לפי סעיף זה בדרך הניתנת לאחזור.

## 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 יזום 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 מייעץ או משווק.
- ב. בעל רישיון יהיה בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום שבו הוא עוסק, וישותף 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).

## 8. שכר והחזר הוצאות

- א. סוכן ביטוח פנסיוני הגובה מלקוח שכר או החזר הוצאות על פי סעיף 19א(א)(1) לחוק הייעוץ הפנסיוני, יערוך סכס 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 עבור גביית התשלום מראש ובכתב טרם מתן השירות וימסור את הפירוט בכתב כאמור ללקוח.
- 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.

## 8א. אופן רכישת פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי

בעל רישיון לא ירכוש או יקבל פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי (לידים) אלא אם וידא כי:

- א. הלקוח נתן את הסכמתו לשימוש בפרטיו למטרות שיווק מוצר.
- ב. ההודעה ללקוח בדבר רכישת או קבלת פרטי קשר ללקוח פוטנציאלי (לידים) נוסחה בצורה ראויה וללא הטעיית הלקוח, לרבות מתן האפשרות ללקוח לסרב לשימוש בפרטיו למטרות שיווק מוצר או פניה להצעות לשם רכישת מוצר על ידי בעל רישיון.

## 8ב. 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 כספים או 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, את שמו ומספר רישיונו כפי שהוא מופיע ברישיון שניתן לו על ידי רשות שוק ההון.

## 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

## לסעיף 2

נוספה הגדרה של המונח "לקוח מועבר" שיוגדר ככזה במקרים בהם הלקוח לא 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. יובהר, למען הסר ספק כי ההוראות האמורות עוסקות רק במקרים בהם מתאפשרת התקשרות עם בעל רישיון ללא מעורבות הלקוח, וזאת בין היתר בהתאם להתקשרות של הלקוח המועבר על בעל הרישיון הקודם ובהתאם לחוק המחאת חיובים, התשכ"ט-1969.

כמו כן, נוספו הגדרות של המונחים "אמצעי תקשורת" ו-"אמצעי דיגיטלי" ונקבע כי מונח זה יכלול דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח או של הלקוח המועבר, ככל שטלפון זה מאפשר לקבל הודעות טקסט. זאת לצורך הרחבת אפשרויות הבחירה של הלקוח או הלקוח המועבר ביחס לאופן ההתקשרות עם בעל הרישיון.

## לסעיף 4(ב)

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

## לסעיף 4(ד)

נקבע כי בעל רישיון יאפשר ללקוחותיו לבחור את אמצעי התקשרות באמצעותו בעל הרישיון יפנה אליו, וזאת לצורך קיום תקשורת יעילה וזמינה של בעל הרישיון עם לקוחותיו.

## 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 7-1-2016 "צירוף לביטוח" (8.6.2016), נקבע 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, נקבע כי עליו להבהיר ללקוח ולקבל את הסכמתו בכתב כי הוא מודע לכך שהשירות מתייחס למוצרים שאינם מוצרי ביטוח או מוצרים פנסיוניים המנוהלים על ידי הגופים המוסדיים ואינו מפקח על ידי רשות שוק ההון. זאת על מנת ליצור הפרדה בין מתן שירות אגב מוצרי ביטוח וחיסכון פנסיוני מפקחים לבין מתן שירותים אחרים ולוודא כי הלקוח מודע ומסכים לקבלת שירות לגבי המוצרים שאינם מפקחים על ידי רשות שוק ההון.

## לסעיף 4א

במקרים שבהם הלקוחות המועברים אינם מודעים לכך שהטיפול במוצרים שבבעלותם, עבר לטיפול של סוכן אחר, כגון במצב של רכישת תיק ביטוח על ידי בעל רישיון נקבע כי על בעל הרישיון לפנות בפניה יזומה ללקוחות שהועברו אליו ולעדכן אותם בשינוי בבעל הרישיון המטפל בענייניו. כמו כן, על בעל הרישיון לפרט בפני הלקוח המועבר כי באפשרותו לבטל את המינוי או לחתום על ייפוי כוח חדש המייפה את כוחו של בעל הרישיון בהתאם לחוזר סוכנים ויועצים 8-10-2018 "ייפוי כוח לבעל רישיון – תיקון" (9.7.2018) ואת הדרכים לעשות זאת. יובהר, כי החלטה של לקוח מועבר שלא לקבל שירותים מבעל הרישיון החדש, לא תגרע מזכויותיו של הלקוח במסגרת התקשרותו אל מול הגוף המוסדי. כמו כן, בעל הרישיון יפרט בפני הלקוח המועבר את המוצרים שלגביהם בעל הרישיון הינו הגורם הרלוונטי לפנייתו, אופן קבלת השירות לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו, אם קיימות.

בנוסף, נקבע 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. 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 שבקורות אירוע ביטוח ידע הלקוח המועבר אל מי עליו לפנות וכן לאפשר ללקוח לממש את זכותו לבטל את מינוי בעל הרישיון החדש.

#### **לסעיף 5(ז)**

נקבעה 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)**

נקבע כי סוכן ביטוח 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 וימסור פירוט זה ללקוח. כמו כן, נקבע כי על בעל הרישיון לקבל את הסכמת הלקוח מראש ובכתב לפירוט האמור בדבר גבית תשלום 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. יצוין כי חובה דומה קיימת בנוגע לסוכן ביטוח פנסיוני בסעיף 8(א) לחוזר.

#### **לסעיף 8(ג)**

נקבע 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, לרבות המסלקה הפנסיונית שהשימוש בה כרוך בעלות נמוכה, 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)**

נקבע 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**

נקבע כי בעל רישיון לא ירכוש או יקבל פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי (לידים) אלא אם וידא שהלקוח נתן הסכמתו לשימוש בפרטיו למטרות שיווק מוצר ושההודעה ללקוח נוסחה בצורה ראויה וללא הטעיה. ההוראה האמורה נדרשת לאור ביקורות שערכה רשות שוק ההון 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 שידועים שמה שעומד מאחורי ההודעות הללו הוא קבלת פרטי הקשר שלהם בלבד למטרת מכירתן. כך למשל, 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, נקבע כי בעל רישיון יוודא שמקור פרטי הקשר אינו בדרך של הטעיית הלקוחות שתגרום למבוטחים לטעות כי הפניה נעשתה מגופים ממשלתיים אלו, וכן שניתנה האפשרות ללקוח לסרב לשימוש בפרטיו למטרות שצוינו.

### לסעיף 8ב(א)

לאחרונה התקבלו פניות ברשות שוק ההון על נהגים פסולים בשוק החיסכון הפנסיוני, לפיהם בעלי רישיון, מפרסמים שירותי "איתור כספים" או "איתור כספים אבודים" וכן 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, ובקרה פנסיה גם רכישת כיסויים ביטוחיים לנכות ושארם בתקופת עבודתו של החוסך בהיותו עמית מבוטח בקרן הפנסיה. נוהג זה הינו על פי רוב בניגוד לאינטרס של החוסכים שבמקרים רבים כלל אינם מבינים את ההשלכות החמורות של משיכת כספי החיסכון הפנסיוני שלהם בהווה (פגיעה בלתי הפיכה בכיסויים הביטוחיים הקיימים להם בקרן הפנסיה) ובעתיד (פגיעה בלתי הפיכה בקצבת הזקנה לה יהיו זכאים).

בנוסף לכך, נהגים אלו הינם 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, נקבע 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 המותאם לצרכי הלקוח סותר את הוראות חוק הייעוץ הפנסיוני.

### לסעיף 8ב(ב)

לאחרונה התקבלו פניות ברשות שוק ההון 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, נקבע 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 ומספר רישיונו כפי שהוא מופיע ברישיון שניתן לו על ידי הרשות.