

מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ז בחשון התשע"ה
20 בנובמבר 2014
שה. 2014-29777

עמדת ממונה – ממצאי ביקורת: ממצאי סקר חשבונות נאמנות בסוכנויות ביטוח - טיוטה

1. כללי

סעיף 30 בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הפיקוח על הביטוח**), קובע, בין היתר, שלא יתוודך סוכן בין כל אדם לבין מבטח, אלא אם כן קיים בינו לבין אותו מבטח הסכם בכתב (להלן – **הסכם התקשרות**), שבין תנאיו חיוב הסוכן להחזיק כספים שגבה ממבוטחים בחשבון נפרד שינוהל על ידו כנאמן של המבטח, כפי שיוורה המפקח.

סעיף 17א בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה – 2005 (להלן – **חוק הייעוץ הפנסיוני**), מרחיב את הוראות חוק הפיקוח על הביטוח, על ידי החלת החובה שחלה על סוכן ביטוח ועל חברת ביטוח להתקשר ביניהם בהסכם התקשרות, גם על יועצים פנסיוניים, וגם לגבי התקשרויות עם חברות מנהלות.

ביום 29 בדצמבר 2011 פורסם חוזר סוכנים ויועצים 2011-10-6 שכותרתו "התקשרות גוף מוסדי עם בעל רישיון" (להלן – **חוזר ההתקשרות**) המסדיר את הטיפול בדמי הביטוח המשולמים למבטח באמצעות סוכן ביטוח וקובע הוראות כלליות לניהול חשבונות נאמנות, ובין היתר:

א. כללים לעניין ניהול חשבונות נאמנות על ידי בעל רישיון.

ב. עקרונות להעברת הפקדות בביטוח פנסיוני ובביטוח כללי.

בשנה האחרונה נערכה בדיקה מקיפה במהלכה נסקר אופן הטיפול בדמי הביטוח המשולמים למבטח באמצעות סוכני הביטוח לרבות הליכי הגביה מלקוחות, ובפרט נערכה בדיקה לגבי אופן ניהול חשבונות נאמנות בסוכנויות ביטוח לרבות בחינת ציות לחוזר ההתקשרות. אומנם, הביקורת התמקדה בסוכנים ובסוכנויות הביטוח, ואולם ניתנה התייחסות לא מעטה לאחריותם של הגופים המוסדיים בהיבט של בקרה ופיקוח אחר התנהלות הסוכנים בעניין ניהול הכספים בנאמנות וקבלתם במלואם, באופן תקין ובמועד, באופן שישמור בצורה המיטבית על זכויות החוסכים והמבוטחים.

מסמך זה מפרט את הממצאים העיקריים, תוך פירוט מקרים של יישום חסר ויישום ראוי. יודגש כי המסמך אינו מפרט את כלל הממצאים שעלו, אלא רק את העיקריים, במטרה לשקף את עמדת הממונה לגביהם וכדי לתרום לשיפור התנהלות בעלי רישיון והגופים המוסדיים בנושא זה.

2. ממצאים

2.1. התקשרות גוף מוסדי עם בעל רישיון

א. סעיף 3(ב)(3) לחוזר ההתקשרות קובע כי נדרשים להתקיים הסכמי התקשרות עם הגופים המוסדיים בדבר הפקדות לחשבון הנאמנות וכי העברה כאמור תיעשה בהתאם להוראות המפורטות בחוזר ההתקשרות ולאחר קבלת הסכמה בכתב של הגוף המוסדי אליו מיועדות ההפקדות, כי הוא מאשר קבלת הפקדות בדרך זו.

יישומים חסרים:

נמצא כי אין הסכם מסודר בין גופים מוסדיים לסוכנויות רבות, שנוהגות להעביר כספים באמצעות הפקדה לחשבונות נאמנות לביצוע הפעילות האמורה.

יישומים ראויים:

במקרים מסוימים שבהם לא היה לסוכנויות הסכם להעברת כספים לגופים מוסדיים באמצעות חשבון נאמנות ומעסיקים העבירו לסוכנות כספים, השיבו הסוכנויות את אותם כספים למעסיקים באופן מידי ובליוי פירוט סיבה זו.

ב. סעיף 3(ב)(2) לחוזר ההתקשרות קובע כי בעל רישיון יעביר את ההמחאות לטובת הגוף המוסדי לידי הגוף המוסדי, תוך שלושה ימי עסקים מיום קבלתו.

יישומים חסרים:

1. נמצאו מקרים שבהם גופים מוסדיים קיבלו המחאות בזמן שחרג מ-3 ימי עסקים.
2. נמצאו מקרים שבהם סוכנויות מעכבות העברת המחאות לגופים מוסדיים מעבר ל-3 ימי עסקים כאמור בהוראות החוזר.

יישומים ראויים:

1. נמצא כי בסוכנויות מסוימות, קיימות בקרות על אופן העברת הכספים, כגון: קבלת חתימת "נתקבל" מהחברה; לאחר 7 ימי עסקים מבוצעת בקרת פירעון ההמחאה בחברות הביטוח וכדומה.
2. נמצא כי בסוכנויות מסוימות, בקרת הפירעון הינה פרטנית לפי רישום ת"ז ומספר פוליסה.

2.2. עקרונות לניהול חשבונות נאמנות

א. סעיף 4(א)(1) לחוזר ההתקשרות קובע כי הפקדות שיקים בחשבון הנאמנות ייעשו תוך ציון כי הופקדו "בנאמנות עבור" ובצירוף שמות הגופים המוסדיים עבורם מנוהלים חשבונות הנאמנות.

יישומים חסרים:

נמצאו מקרים שבהם כספי לקוחות משולמים ישירות לחשבון הנוסטרו של הסוכנויות שלא באמצעות חשבון הנאמנות.

יישומים ראויים:

1. נמצאו סוכנויות שהוציאו פניה לכלל המעסיקים המפקידים כספים בחשבון הנאמנות, במסגרתה נתבקשו המעסיקים לציין באסמכתא לביצוע ההעברה לחשבון הנאמנות כי ההפקדה בוצעה "בנאמנות עבור חברות ביטוח, קרנות פנסיה, חברות מנהלות גמל והשתלמות", וכי ללא ציון האמור לא יתקבלו ההפקדות. כמו כן, אותן סוכנויות ווידאו כי תצורף רשימת הגופים המוסדיים עבורם בוצעו ההפקדות.

2. נמצאו סוכנויות שבהן קיים ומיושם נוהל מפורט לעניין אופן והעברת הפקדות מלקוחות לחשבון הנאמנות, וממנו לגופים המוסדיים.

ב. סעיף 4(ב)(2) לחוזר קובע כי בעל רישיון שהעביר הפקדות בביטוח פנסיוני תוך פרק זמן העולה על חמישה ימי עסקים, יחויב החל מיום העסקים השישי, בתשלום ריבית פיגורים.

יישומים חסרים:

1. נמצא כי סוכנויות אינן משלמות כלל ריבית פיגורים לגופים המוסדיים בניגוד להוראות הדין.
2. נמצא כי גופים מוסדיים אינם גובים ריבית פיגורים מסוכנים וסוכנויות, במקרים שלפי דין הם זכאים לה.
3. נמצא כי בסוכנויות מסוימות, חסרות בקורות בכל הנוגע לקבלת כספים ורישומם לרבות רישום המועד בו נתקבלו הכספים בסוכנות. מעבר לליקויים העולים מהיעדר הבקורות האמורות כשלעצמן בכל הקשור לניהול כספים תקין ונאות, היעדר רישום מועד קבלת הכספים ואופן קבלתם כאמור אינו מאפשר תשלום ריבית פיגורים בהתאם להוראות הדין על ידי הסוכנויות לגופים המוסדיים ומכאן שאף על ידי הגופים המוסדיים ללקוחות, וזאת בניגוד להוראות הדין.

יישומים ראויים:

נמצאו סוכנויות המקיימות נוהל מסודר של הפקדת כספים ורישומם, תוך יצירת נתיבי בקרה מוסדרים לזיהוי הכספים וניהולם המאפשרים, בין היתר, חישוב של ריבית פיגורים, ככל שנדרש, והעברתה לגופים המוסדיים הרלוונטיים בהתאם להוראות הדין.

ג. סעיף 4(א)(4) לחוזר ההתקשרות קובע כי חשבון הנאמנות לא יימצא ביתרת חובה. סעיף 4(א)(5) לחוזר ההתקשרות קובע כי עמלות, דמי ניהול ועלויות נוספות הכרוכות בניהול חשבונות נאמנות, לא ישולמו מתוך הכספים שבחשבונית הנאמנות. כמו כן, סעיפים 4(א)(7) ו-4(א)(8) לחוזר ההתקשרות קובעים כי הפקדות שגבה בעל רישיון ממבוטח, לרבות רווחי השקעות שנצמחו בחשבון נאמנות (להלן – **הרווחים**), תועברנה במלואן לגוף המוסדי וכי רווחים יועברו על ידי בעל רישיון אחת לרבעון לכל גוף מוסדי. הסכום שיועבר יהיה שווה לחלקו היחסי כל גוף מוסדי בסך ההפקדות שהועברו באמצעות חשבון הנאמנות באותו רבעון.

יישומים חסרים:

1. נמצא כי גופים מוסדיים אינם גובים מסוכנים או סוכנויות רווחים או ריבית שנצברה בגין כספים שהועברו בפיגור.
2. במקרים רבים נמצא כי חשבון הנאמנות בסוכנויות ביטוח נמצא ביתרות חובה כתוצאה מחיוב דמי ניהול ועמלות בנק מבלי שהועבר כסף מהחשבון העסקי לחשבון הנאמנות לכיסוי יתרת החובה (ברוב הפעמים מדובר בכשל בקרתי של בקרה האמורה לזהות יתרות שליליות לא פעילות אך מסיבות מסוימות אינה מופעלת).
3. נמצאו מקרים שבהם חשבון הנאמנות נמצא ביתרת זכות, לעיתים אף גבוהה, הנובעת מרווחים או ריבית שנצברה, שלא הועברו לגופים המוסדיים הרלוונטיים. כמו כן, נמצאו מקרים שבהם הפרשי שער שנוצרו בחשבון כתוצאה מפעולות המרה שבוצעו ללקוחות, הועברו לחשבון הנוסטרו של הסוכנות.
4. עוד נמצא כי בסוכנויות מסוימות העלויות המתהוות בחשבון הנאמנות מקוזזות מהריבית הנצברת על יתרת העו"ש, שאמורה להיות מועברת לגופים המוסדיים.

יישומים ראויים:

1. נמצא כי סוכנויות פועלות אל מול הבנקים על מנת שדמי הניהול והעמלות (ככל שישנם) ייגבו מהחשבון העסקי של הסוכנות.
2. נמצא כי סוכנויות נוהגות לעדכן את נוהל חשבון הנאמנות באופן בו תהיה הוראת קבע מחשבון העו"ש של הסוכנות להפקדת סכום חודשי קבוע לכיסוי כל עלויות והוצאות ניהול חשבון הנאמנות.
3. נמצאו מקרים שבהם הסוכנות מבצעת בקרה יומית שוטפת ושומרת תיעוד יומי אודות יתרת החשבון על מנת למנוע מצב בו החשבון יימצא ביתרת חובה, כל אלו בהתאם לנהלי עבודה פנימיים בנושא ניהול חשבון נאמנות.

2.3. סוגי חשבונות נאמנות

- א. סעיף 5(א)(3) לחוזר ההתקשרות קובע כי במקרים שבהם הסוכנות מנהלת חשבון נאמנות מפצל, תיערך מידי שנה ביקורת על מערכות המידע והתוכנות שבאמצעותן מתבצע פיצול כאמור. הביקורת תיערך על ידי רואה החשבון המבקר או על ידי רואה חשבון חיצוני אחר מטעמו, בעל הכשרה וניסיון בעריכת ביקורת מערכות מידע ממוחשבות.
- ב. סעיף 5(א)(3) לחוזר ההתקשרות קובע כי רואה החשבון המבקר יעביר דיווח מידי לכל גוף מוסדי העובד עם בעל הרישיון, אודות כל ליקוי שנתגלה בביקורת שנערכה בנושא. דיווח כאמור יועבר בתוך 7 ימי עסקים מיום גילוי הליקוי.

יישומים חסרים:

1. נמצא כי גופים מוסדיים אינם מקבלים דיווחים מרואה החשבון בגין ליקויים שנתגלו בביקורות שנערכו בסוכנויות בנושא מערכות מידע.
2. נמצאו סוכנויות שבהן לא נערכה כלל ביקורת על מערכות המידע בחשבון הנאמנות.

3. נמצאו מקרים שבהם ביקורת מערכות מידע התבצעה שלא בהתאם לתקני ביקורת מקובלים, או שנעשתה שלא על ידי רואה החשבון המבקר או מטעמו, אלא על ידי עובד הסוכנות.
4. נמצא כי ליקויים וביניהם הליקויים המפורטים להלן, לא דווחו לגופים המוסדיים: חשיפה לגורמים לא מורשים; אי התרעה על סכומים חריגים שהוקלדו; אי קיום הפרדה בין גורמים המזינים או מעדכנים נתוני פוליסה לבין אלו המאשרים ומזינים את ביצוע התשלומים; אי קיום בקרה מונעת על עדכון שדות.

- ג. סעיף 5(א)(3)(ה) לחוזר ההתקשרות קובע כי רואה החשבון מבקר של בעל רישיון, יבקר את העברת הכספים מחשבון הנאמנות, על מנת לוודא שהכספים מועברים אך ורק לגופים המוסדיים עבורם מנוהל חשבון הנאמנות. רואה החשבון המבקר יבדוק גם את מהימנות הנתונים, דיוקם ושלמותם.
- ד. נמצא כי גופים מוסדיים אינם מקבלים אישור רואה חשבון בנוגע למהימנות הנתונים, דיוקם ושלמותם.

יישומים חסרים:

1. נמצא כי גופים מוסדיים אינם מוודאים ביצוע ביקורות בסוכנויות בנושא העברת הפקדות מחשבון הנאמנות לגופים המוסדיים.
2. בחלק מהסוכנויות נמצא כי לא נערכת כלל ביקורת פרטנית של רואה החשבון בנושא העברת הפקדות מחשבון הנאמנות לגופים המוסדיים.
3. נמצא כי במספר סוכנויות, הוחזרו כספים שהופקדו בטעות בחשבון הנאמנות למעסיקים, מבלי שניתן לכך אישור הגוף המוסדי ומבלי שנשלחה הודעה לרואה החשבון המבקר.

יישומים ראויים:

1. במקרים מסוימים נמצא כי לסוכנויות נוהל עבודה ומערך בקורות המבטיחים כי השבת כספים למעסיקים תבוצע לאחר קבלת אישור הגופים המוסדיים הרלוונטיים ובמקביל תועבר הודעה בנושא לרואה החשבון המבקר.
2. נמצא כי במספר סוכנויות, במסגרת בקרה פנימית שנערכה יחד עם משרד רו"ח חיצוני, נקבע ספר נהלים מסודר בכל הנוגע להתנהלות וביצוע פעולות בחשבון נאמנות לרבות התייחסות להוראות סעיף האמור והשבת כספים למעסיקים.

- ה. סעיפים 5(ב)(1)-5(ב)(3) לחוזר ההתקשרות קובעים כי אחת לרבעון נדרש לערוך דוח ברמת גוף מוסדי ומעסיק. הגוף המוסדי נדרש לאשר את נתוני הדוח אשר הועבר לידו, או לחילופין להמציא דוח מסכם.

יישומים חסרים:

1. נמצא כי גופים מוסדיים אינם מקבלים מסוכנויות דוחות ברמת גוף מוסדי ומעסיק או לחילופין דוחות מסכמים.
2. נמצא כי דוחות ברמת גוף מוסדי ומעסיק אינם מועברים לאישור הגופים המוסדיים. לעיתים נמצא כי חברות הביטוח מעדכנות את המעסיק במישורין בנוגע להפקדות שבוצעו.
3. נמצא כי הגופים המוסדיים אינם ממציאים לסוכנות דוחות מסכמים, גם במקרים שבהם לא מועברים על ידי הסוכנויות דוח ברמת גוף מוסדי ומעסיק לאישורם.

4. במקרים שבהם נמצא שסוכנויות כן ערכו דוחות ברמת גוף מוסדי ומעסיק והעבירו לאישור הגופים המוסדיים, רובם ככולם אינם חוזרים מאושרים על ידי הגופים המוסדיים.
5. נמצא כי סוכנויות נוקטות בבקורות מפצות אחרות לבחינת פירעון הכספים בפוליסות וכן מדווחות למעסיק בתדירות חודשית בקשר לאופן פיצול הכספים. עם זאת, לא מתקבל אישור של הגופים המוסדיים לדיווחים הללו למעסיקים.
6. נמצא כי גופים מוסדיים אינם מאשרים את נתוני הדוח ברמת גוף מוסדי ומעסיק או לחילופין אינם עורכים דוח מסכם וזאת על אף שלרוב, הדוחות אותם מקבלים, מתבססים על נתונים המנוהלים במערכות המידע של הסוכנות.

יישומים ראויים:

נמצא כי בסוכנויות מסוימות, כחלק מתהליך הבקרה החודשי, נדרשו והתקבלו דוחות מטעם כל הגופים המוסדיים המאשרים את אופן הפקדת הכספים ופיצולם בפוליסות המבוטחים. כמו כן, במקרים מסוימים, קיימת נגישות מיחשובית למערכות המידע של חלק מהגופים המוסדיים לצורך צפייה ואישור הנתונים המבוקשים. בנוסף, במקרים האמורים, קיימת לסוכן האפשרות להפקת דוחות בחדר תאריך מבוקש בחלק ממערכות אלו.