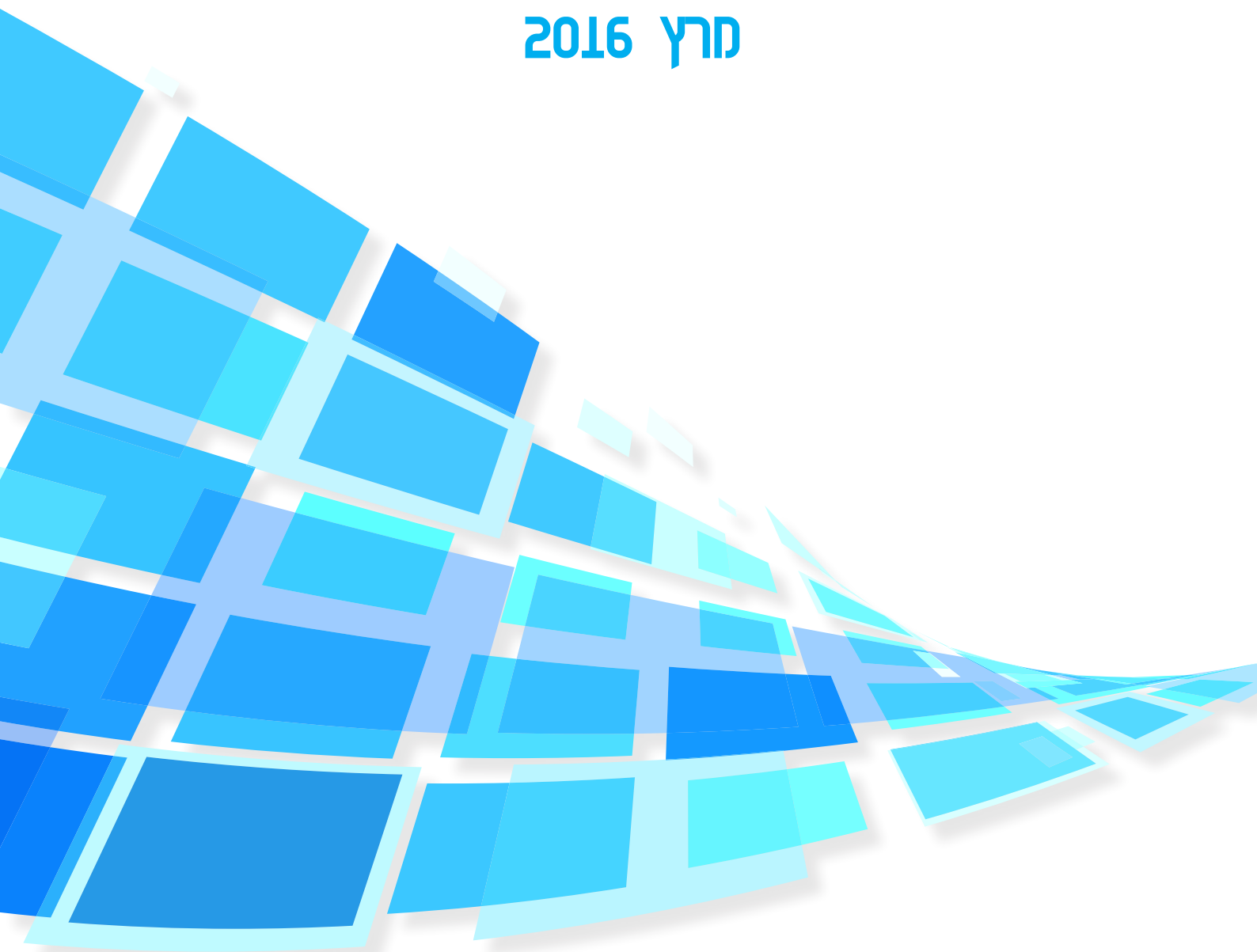


פעילות אגף שוק ההון ביטוח וחסכון ל- 2015

פרק א

מרץ 2016



דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

תוכן עניינים

1.	כללי.....	3
2.	חיסכון פנסיוני.....	4
3.	מסלקה פנסיונית.....	9
4.	ביטוח כללי.....	12
5.	ביטוח בריאות וסיעוד.....	14
6.	השקעות ושוק ההון.....	17
7.	ניהול סיכונים וממשל תאגידי.....	18
8.	רישוי גופים מוסדיים.....	20
9.	חשבונאות.....	20
10.	אקטואריה.....	20
11.	פיקוח, אכיפה וביקורת.....	20
12.	חינוך פיננסי.....	21
13.	סוכנים ויועצים.....	22
14.	נותני שירותי מטבע.....	24
15.	פניות ציבור.....	25

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

1. כללי

1.1 עדכון הוראות לניסוח תכנית ביטוח

באוגוסט 2015 פורסם חוזר "הוראות לניסוח תכניות ביטוח". החוזר מעדכן את ההוראות הנוגעות לאופן ניסוח תכניות ביטוח, כהמשך למסמך העקרונות והתנאים לניסוח תכניות ביטוח שפורסם ביולי 2013. החוזר כולל הוראות נוספות לנהגים ראויים ולנהגים שאינם ראויים בתכניות ביטוח כפי שעלו מבירור פניות ציבור, בדיקת פוליסות ביטוח ועריכת ביקורות יזומות. עדכון החוזר מבטיח כיסוי בעל משמעות של תכניות הביטוח ומבטיח ניסוח נהיר ופשוט של הפוליסה. האגף ימשיך ויעדכן את החוזר מדי תקופה.

1.2 עריכת חיתום רפואי בעת קבלה לביטוח

באוגוסט 2015 פורסם חוזר "עקרונות לעריכת חיתום רפואי", שמטרתו להסדיר את הליך החיתום הרפואי במסגרתו גוף מוסדי מברר את מצבו הרפואי של מועמד להצטרפות לביטוח או לקרן פנסיה. במסגרת ההליך המועמד נדרש להשיב על שאלות הנוגעות למצבו הרפואי בהווה ובעבר. לתשובות שיענה יש משקל רב בהחלטת הגוף המוסדי האם לקבלו לביטוח, וכן השלכות הנוגעות לחבות הגוף המוסדי כלפיו בשלב יישוב תביעה לתגמולי ביטוח.

מבירור פניות ציבור, מבדיקה של שאלוני הצהרת בריאות אגב אישור מוצרי ביטוח ומביקורות יזומות שעורך האגף בנושא יישוב תביעות, התברר כי ישנם כשלים בהליך החיתום, שהשלכותיהם מתגלות רק בשלב יישוב התביעה לתגמולי ביטוח. לפיכך, החוזר מבטיח שגוף מוסדי ישאל את המועמד לביטוח שאלות באופן ברור ופשוט, כדי שהתשובות תהיינה מלאות וכנות, וכדי למנוע מחלוקות בעת תביעה. בין היתר, על גוף מוסדי לקבוע תנאי קבלה לביטוח במידתיות ובסבירות, להתאים את החיתום למאפייני המועמד לביטוח ולנסח שאלות באופן ברור, כך שאדם מן הישוב יוכל לענות עליהם, בדרך של "כן" ו"לא". בנוסף, החוזר כולל דוגמאות להתנהלות לא תקינה של גוף מוסדי בעת חיתום.

1.3 הכרעה עקרונית בנושא חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות

בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות נקבע כי, חברת ביטוח רשאית לסרב לקבל לביטוח אדם עם מוגבלות או לתת לו יחס שונה, רק אם היא מבססת את החלטתה על נתונים אקטואריים או סטטיסטיים, מידע רפואי, או מידע אחר, כאשר על אלו להיות אמינים ורלוונטיים להערכת הסיכון הביטוחי המסוים, ואם מתן יחס זה סביר בנסיבות העניין. בנוסף, החוק קובע כי, כאשר חברת ביטוח נותנת יחס שונה למבוטח עם מוגבלות בחוזה ביטוח, או מסרבת לבטח אדם עם מוגבלות, עליה לתת לו הודעה מנומקת בכתב על כך. מבירור פניות ציבור שהתקבלו באגף נמצא כי, ישנן חברות ביטוח שבמקרים מסוימים אינן מוסרות הודעה מנומקת למבוטח בעל מוגבלות בעת שניתן לו יחס שונה או לאדם בעל מוגבלות שחברת הביטוח סירבה לבטחו, כפי שנדרש כאמור. על כן, בפברואר 2015 פורסמה הכרעה עקרונית, הקובעת כי על חברת ביטוח לתת הודעה מנומקת בעת מתן יחס שונה או בעת סירוב לבטח אדם עם מוגבלות.

1.4 חוזר מאוחד (קודקס)

בהמשך התהליך יצירת ספר רגולציה סדור עקבי ומקיף, הקודקס, שיסייע בהתמצאות בהנחיות השונות ויקל על עבודת הגורמים המפקחים, תוך ייעול ההסדרה ואיון של סתירות וחפיפות, פורסמו ב- 2015 מספר פרקים חדשים. פרק הנוגע להוראות מדידת נכסים והתחייבויות, פרק הנוגע לדיווחים לממונה ופרק הנוגע לביטוחי בריאות.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

2. חיסכון פנסיוני

2.1 כללי

2.1.1 צמצום ניגודי עניינים של מעסיקים

חלק מהסכמי העבודה מגדירים כיום שיעורי הפקדה שונים לקופות גמל מסוגים שונים (כגון קרן פנסיה חדשה מקיפה וקופת ביטוח) המיועדות לאותה מטרה, ובכך פוגעים בחופש הבחירה של העובד, שמהווה נדבך מרכזי בפיתוח שוק חיסכון פנסיוני משוכלל ותחרותי. בנוסף, שיעור ההפקדות השונה מעלה חשש לניגוד עניינים והעדר אדישות מצד המעסיק לגבי בחירת קופת הגמל על-ידי העובד. תיקון 12 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 שפורסם בחודש אוגוסט 2015 בא לתת מענה לבעיות אלו. התיקון קובע כי מעסיק לא יתנה את שיעור ההפקדה לפנסיה שהוא מפקיד בעד עובדו בכך שהסכים יופקדו בקופת גמל מסוימת, בסוג מסוים של קופות או בקופה שיבחר העובד מתוך רשימה, וזאת גם אם נקבע אחרת בדין או בהסכם של העובד עם המעסיק. בנוסף, אם כבר נקבעה בדין או בהסכם התניה שהיא בניגוד לאמור, ולפיה שיעור ההפקדה לקופת גמל מסוימת, לסוג מסוים של קופות או לקופה מתוך רשימה יהיה גבוה יותר משיעור ההפקדה לקופה או לסוגי קופות אחרים, העובד יהיה זכאי לשיעור ההפקדה הגבוה מבין השיעורים שנקבעו, עד לתיקון הדין או ההסכם. בעקבות תיקון 12 נחתם ביום 23 בפברואר 2016 "הסכם קיבוצי כללי (מסגרת) להגדלת הפרשות לביטוח פנסיוני במשק" בין נשיאות הארגונים העסקיים לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה שבו נקבע, כי החל מיום 1 ביולי 2016 יהיה שיעור התשלומים למרכיב תשלומי המעסיק אחיד לכל המוצרים הפנסיוניים ויעמוד על שיעור של 6.25% החל מיום 1 ביולי 2016 ו-6.5% החל מיום 1 בינואר 2017.

2.1.2 הסדרת מסלולי השקעה

בפברואר 2015 פורסם חוזר "מסלול השקעה בקופות גמל". בחוזר נקבע כי, החל מינואר 2016 חוסכים חדשים יצורפו כברירת מחדל למסלולי השקעה התלויים, בגילו של החוסך. גופים מוסדיים רשאים להחיל את הוראות החוזר לעניין זה גם על חוסכים קיימים. כמו כן, גובשו כללים אחידים לקביעת מגבלות ההשקעה התקנוניות במסלולים השונים, כך ששמות המסלולים ישקפו את מדניות ההשקעה, באופן שיאפשר לעמית להבחין בין מסלולי ההשקעה ולהשוות ביניהם. מטרת החוזר למנוע את המשך ניהולם של כספי חוסכים בגילאים שונים באותה רמת הסיכון ולאפשר לעמית לקבל החלטה מושכלת בנוגע למסלול ההשקעה המתאים לצרכיו.

2.1.3 דיווח לממונה על שיעור דמי ניהול במוצרי חיסכון פנסיוני

באפריל 2015 פורסם חוזר "דיווח לממונה על שיעורי דמי ניהול במוצרי חיסכון פנסיוני" המסדיר את דיווחי הגופים המוסדיים אודות דמי ניהול לצורך הצגתם במחשבון דמי הניהול, שהאגף השיק בינואר 2016. מטרת החוזר להגביר את השקיפות בנוגע לדמי הניהול המוצעים למצטרפים חדשים למוצרי החיסכון הפנסיוני ולצמצם את פערי המידע הקיימים בין הלקוח לחברות. מחשבון דמי הניהול הוא דרך נוספת של האגף להגברת התחרות בענף החיסכון הפנסיוני.

מצ"ב קישור למחשבון דמי ניהול:

[/http://nihul.mof.gov.il](http://nihul.mof.gov.il)

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

2.1.4 קו הצדק הפנסיוני

מידע שהגיע לאגף הצביע כי, ישנם מעסיקים המפרים את הוראות סעיף 20(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 בכך שלא מאפשרים לעובדיהם לעבור באופן חופשי בין מגוון מוצרי החיסכון הפנסיוני. מקרים נפוצים להפרת החוק הוא כאשר מעסיק מאפשר לעובדיו לבחור חיסכון פנסיוני רק מתוך רשימת חברות שאיתן עובד הסוכן של המעסיק ומקרים בהם המעסיק קובע תנאים בהם העובד אינו יכול לממש הטבת דמי ניהול שהצליח להשיג מהגוף המוסדי. על כן, ביוני 2015 האגף השיק את "קו הצדק הפנסיוני", שמאפשר לעובדים להעביר מידע על מעסיקים הפוגעים בזכותם לבחור חיסכון פנסיוני, וזאת כדי לאכוף את זכותם של עובדים לבחור חיסכון פנסיוני באופן חופשי. העברת המידע בקו הצדק הפנסיוני מתאפשרת באופן אנונימי, ונועדה לסייע לאתר מעסיקים וסוכנים העוברים על החוק. מאז הקמתו התקבלו מאות פניות לקו הצדק הפנסיוני. במסגרת פעילות האגף במהלך 2015, נערך בירור למידע שהתקבל והאגף פועל להטלת עיצומים כספיים על מעסיקים שהפרו את הוראות חוק ומנעו את זכות הבחירה לעובד. להגשת תלונה על מעסיק:

<http://mof.gov.il/hon/Pages/RedMail.aspx>

2.1.5 חוזר העברות כספים בין קופות גמל

בפברואר 2015 פורסם תיקון להוראות חוזר העברת כספים בין קופות גמל. במסגרת התיקון לחוזר נוספו עילות לדחיית בקשת העברת כספים על ידי קופה מעבירה. כמו כן, נוספו הוראות לעניין הנתונים שנדרשת קופה מעבירה להעביר לקופה מקבלת, במקרה בו לא העבירה הקופה המעבירה את הכספים של העמית בהתאם למועדים הקבועים בחוזר.

2.1.6 תיקון תקנות תשלומים לקופות גמל

באוגוסט 2014 פורסמו תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (תשלומים לקופות גמל), התשע"ד-2014. התקנות הסדירו את אופן העברת דיווח על הפקדת תשלומים לקופת גמל ממעסיקים לגופים מוסדיים, ובין השאר, מחייבות העברת דיווח ממוכן במבנה אחיד שקבע הממונה. בנוסף, התקנות מחייבות גופים מוסדיים להעביר היזון חוזר בגין כל דיווח על הפקדת תשלומים לקופת גמל. על מנת להקל על תהליך יישום התקנות, תוקנו התקנות בדצמבר 2015 כך שלגבי מעסיקים של מעל 100 עובדים יחולו התקנות החל ממפברואר 2016 (בגין שכן ינואר 2016), לגבי מעסיקים של למעלה מ-50 עובדים ועד 100 עובדים יחולו התקנות מיולי 2016 ולגבי יתר המעסיקים יחולו התקנות מינואר 2017. בנוסף, התיקון הסדיר את התנאים בהם מעסיק לא יהיה חייב למסור פרטים במועד הפקדת תשלומים לקופת גמל.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

2.1.7 חוזר תשלומים לקופות גמל

בדצמבר 2015 פורסם חוזר "תשלומים לקופות גמל", המהווה נדבך משלים להוראות שנקבעו בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (תשלומים לקופות גמל), התשע"ד-2014. בהתאם להוראות החוזר נקבע כי, במקרה שבו הועבר דיווח ממעסיק שלא בהתאם להוראות התקנות, חברה מנהלת תודיע למעסיק כי בסמכות הממונה להטיל עיצום כספי על המעסיק. כמו כן, החוזר מסדיר לוחות זמנים לשליחת הודעה מחברה מנהלת לעמית על הפסקת תשלומים או על אי שיוך תשלומים לחשבון העובד. הוראות החוזר ייכנסו לתוקף ביולי 2016.

2.1.8 הבהרות תשלום גוף מוסדי עבור שירות תפעול למעסיקים

בדצמבר 2015 פורסמה הבהרה לפיה חל איסור על גוף מוסדי לשאת בעלות הכרוכה במימון תפעול הליך סליקת הכספים והמידע המוטל על המעסיק. ההבהרה פורסמה לאחר שבאגף התקבלו ידיעות מהן עולה כי גופים מוסדיים מתקשרים בהסכמים עם גורמים מתפעלים לפיהם אותם גופים מוסדיים יישאו בעלויות הכרוכות, בן היתר, בתפעול הליך סליקת הכספים המוטל על המעסיק. בעוד שטובת העובד המצטרף לקופת הגמל היא המטרה היחידה האמורה לעמוד נגד עיני מעסיקו, הרי שמימון עלות תפעול ההסדר הפנסיוני על ידי גוף מוסדי עלול ליצור הטיה בקרב המעסיק בדבר המוצר המועדף עבור עובדו, לפגוע בתחרות בשוק החיסכון הפנסיוני ולמנוע מחברות מנהלות שאינן יכולות לשאת בעלות זו להתחרות בחברות אחרות. כמו כן, קיים חשש ממשי לכך שהתופעה זו פוגעת ביכולת העובד לממש את זכות הבחירה הנתונה לו מכוח החוק.

2.2 פנסיה

2.2.1 איחוד חשבונות לא פעילים

כ-1.7 מיליוני חשבונות בקרנות הפנסיה החדשות הם חשבונות של עמיתים לא-פעילים, שיעור המגיע כמעט ל-50% מסך החשבונות הכולל בקרנות אלה. הדבר נובע מכך שלעיתים קרובות, בעת מעבר בין מקומות עבודה העובד אינו ממשיך את חברותו בקרן הפנסיה אלא מצטרף לקרן פנסיה אחרת שבחר עבורו המעסיק. תופעה זו צפויה להימשך ואף להחריף בשנים הקרובות עקב המעברים התכופים של עובדים בין מקומות עבודה, מציאות המאפיינת את שוק העבודה המודרני.

ריבוי חשבונות של עמיתים לא פעילים עלול לפגוע בחיסכון הפנסיוני של העובד ממספר סיבות:

- במרבית המקרים משלם החוסך דמי ניהול מרביים בחשבון שבו הוא עמית לא פעיל, בעוד שאם היה מאחד את חשבונותיו היה יכול לשלם דמי ניהול בשיעור נמוך יותר, כפי שהוא זכאי לו בחשבון שבו הוא עמית פעיל. בנוסף, יכולת המיקוח שלו על דמי הניהול הייתה עולה מאחר שבחשבונות היו מנוהלים יותר כספים.
- קיים חשש שהעובד לא ישמור על הרצף הביטוחי במעבר בין קרנות והדבר עלול לפגוע בכיסוי הביטוחי שלו.
- ריבוי החשבונות מצמצם את השליטה של החוסך בחיסכון, ומגדיל את ההסתברות ל"כספים אבודים".

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

בחודש נובמבר 2015 פורסם תיקון 13 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 הבא לתקן את המצב וקובע הוראות שבהתאם להן ירוכזו כל הכספים הרשומים על שם העמית בקרנות הפנסיה לקרן פנסיה אחת. איחוד החשבונות ייעשה בשני שלבים:

1. טיפול במלאי הקיים - נקבעה הוראת שעה הקובעת כללים לביצוע העברה יזומה על ידי המדינה של כספים קיימים בחשבונות של עמית לא פעיל בקרנות פנסיה חדשות לחשבון בקרן פנסיה שבה הוא עמית פעיל. העברת הכספים צפויה להיעשות באופן מרוכז לקראת סוף שנת 2016.
2. מניעת היווצרות כספים לא פעילים נוספים - עם הצטרפותו של עמית לקרן פנסיה חדשה ברירת המחדל תהיה שהכספים בחשבונות שבהם הוא עמית לא פעיל יועברו לקרן הפנסיה שאלה הוא מבקש להצטרף אלא אם ביקש אחרת.

2.2.2 קצבת נכות בקרן פנסיה במקרה של זכאות לקצבה ממקור אחר

באפריל 2015 פורסם חוזר שעניינו קצבת נכות בקרן פנסיה במקרה של זכאות לקצבה ממקור אחר. החוזר קובע כי, כאשר מבוטח מקבל קצבת נכות ממקור אחר כגון מכוח פרק ה' (תאונות עבודה) לחוק הביטוח הלאומי, התשנ"ה-1995, או מכוח חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959, כמפורט בחוזר, על הקרן לקצב קצבה זו מקצבת הנכות שהוא זכאי לקבל מהקרן, וזאת על מנת שלא לתת לעמית שהפך נכה כפל פיצוי בשל אבדן הכנסתו. כיום, חלק מהעמיתים מקבלים כפל קצבה וחלק לא, תלוי בקרן ובסוג המעסיק. ההוראות החדשות מסדירות את הנושא ומשוות את התנהלות הקרנות השונות. בנוסף, החוזר קובע כי על הקרן לשלם למבוטחים מקדמה בזמן הליך התביעה לקבלת קצבה ממקור אחר במטרה להגן על המבוטחים ולספק להם הכנסה בזמן הליך התביעה. ההוראות החדשות הוחלו על כלל קרנות הפנסיה במטרה ליצור אחידות ופשטות בזכויות המבוטחים בחיסכון הפנסיוני. החלת הוראות אחידות בעניין זה היא נדבך נוסף במגמה שמטרתה לייצר שקיפות והשוואתיות לחוסך. בנוסף לאחידות שההוראות יוצרות, הן גם מצמצמות את הפער שנוצר מכיסויים שונים בעבודות שונות.

2.3 ביטוח חיים

2.3.1 שינוי סכום הביטוח בפוליסות ביטוח אגב משכנתה

רוכשי דירות הנוטלים הלוואה לדיר (משכנתה) מן המערכת הבנקאית נדרשים כיום, על פי רוב, לרכוש פוליסת ביטוח חיים כבטוחה להלוואה, תוך קביעת הבנק המלווה כמוטב בלתי חוזר בפוליסה. בחוזר 2015-1-5, שנכנס לתוקף במרץ 2015, נקבע כיצד צריכה חברת הביטוח לפעול במקרה בו המבוטח מבצע עסקת מחזור למשכנתה, או במקרה של בקשה להפחתת סכום ביטוח בפוליסת ריסק מוות שהינה אגב עסקת משכנתה. בהתאם לחוזר, עסקת מחזור משכנתה על ידי המבוטח לא תהווה עילה לביטול רציפות הכיסוי הביטוחי בפוליסה לביטוח חיים שנרכשה אגב עסקת המשכנתה המקורית. חברת הביטוח שבה מתנהלת הפוליסה אגב עסקת המשכנתה, תאפשר למבוטח להמשיך את הכיסוי הביטוחי אצלה, בפוליסה שברשותו או בפוליסה חדשה, באותם תנאים וללא כל צורך בחיתום רפואי מחודש. זאת, לגבי סכום ביטוח ותקופת ביטוח שאינם עולים על סכום הביטוח ותקופת הביטוח הקבועים בדף פרטי הביטוח, כפי שהיו בתוקף לפני ביצוע עסקת מחזור המשכנתה.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

2.3.2 דיווח לממונה על תעריפים בתכניות לביטוח חיים

כחלק ממדיניות האגף לקידום התחרות ולהגברת שקיפות וזמינות המידע בנוגע לעלות רכישת כיסוי ביטוחי למקרה מוות, החל האגף בפיתוח מחשבון ביטוח חיים, שיאפשר למבקשים להצטרף לביטוח חיים להשוות בין דמי הביטוח המוצעים על ידי חברות הביטוח השונות. בנובמבר 2015 פורסם חוזר 2015-1-24 המסדיר את האופן בו על חברות הביטוח לדווח לממונה על תעריפי הביטוח שיוצגו במחשבון ביטוח חיים וקובע מהם דמי הביטוח המרביים שניתן יהיה לגבות ממבוטח חדש.

2.3.3 שיווק פוליסות ביטוח חיים הכוללת מקדמי קצבה המגלמים הבטחת תוחלת חיים

בינואר 2013 נכנס לתוקפו חוזר ביטוח חיים 2012-1-5, שעניינו "מקדמי קצבה המגלמים הבטחת תוחלת חיים", לפיו החל מינואר 2013 לא ניתן לשווק תכניות ביטוח חיים עם מקדמים המגלמים הבטחת תוחלת חיים (להלן: "מקדמי הבטחת תוחלת חיים") אלא למבוטחים בני 60 ומעלה. החוזר כלל הוראת שעה שהייתה תקפה ב- 2013 בלבד, ולפיה מבוטחים בפוליסות קיימות עם מקדמי הבטחת תוחלת חיים יוכלו לנייד את כספם לפוליסה חדשה עם מקדמי הבטחת תוחלת חיים.

בדצמבר 2015 פורסם חוזר 2015-1-25, שחזר ופתח את אפשרות הנייד למבוטחים בפוליסות קיימות עם מקדמי הבטחת תוחלת חיים. החוזר קובע את הכללים על פיהם חברת ביטוח תוכל לשווק תכניות ביטוח חיים עם מקדמי הבטחת תוחלת חיים למבוטחים בפוליסות קיימות המבקשים לנייד את כלל הכספים בפוליסה שברשותם לפוליסה עם מקדמי הבטחת תוחלת חיים חדשה.

2.4 קופת גמל

2.4.1 תקנון תקני לקופות גמל

ביולי 2015 הופץ נוסח תקנון תקני לקופות גמל במסגרתו נערכה התאמה של תקנוני קופות הגמל להוראות הדין הקיימות. מטרת התקנון התקני היא שמירה על אחידות ושקיפות כאמצעי להגברת התחרות בשוק. הרקע לפרסום התקנון התקני הוא התפתחויות שונות בין תקנוני קופות גמל לא משלמות לקצבה (קופות גמל לחיסכון), המנוהלות על ידי חברות מנהלות שונות. בנוסף, תקנונים רבים מפנים להסדר התחיקתי בלבד כך שעמית סביר, המבקש לעיין בתקנון, מתקשה להבין מהן זכויותיו וחובותיו כעמית.

2.4.2 משיכת כספים מחשבונות בעלי יתרות נמוכה

באוגוסט 2015 פורסם תיקון 12 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 שקבע כי ניתן יהיה למשוך כספים מחשבונות קופות גמל בעלי יתרה נמוכה מ-8,000 ש"ח, כעדכון להוראת השעה ממרץ 2014, שתוקפה פג ביוני 2015. שיעור העמיתים שמימשו את הזכות למשוך את היתרה הנמוכה בחשבונם עמד על 18%. לכן, נקבעה הוראה פרמננטית המאפשרת לעמיתים עם יתרה נמוכה מ-8,000 ש"ח למשוך את כספם מקופות הגמל. התיקון לחוק הרחיב את ההוראה גם לקרנות הפנסיה הוותיקות. על מנת לאפשר יישום ההוראה הותקנו תקנות בנושא בינואר 2016.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

2.4.3 הרחבת אפשרויות המשיכה מקופות גמל

בתיקון 13 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 הוחלף המונח "קופת גמל לא משלמת לקצבה" במונח "קופת גמל לחיסכון". במסגרת התיקון לחוק נקבע כי מקופות גמל לחסכון יהיה ניתן למשוך כספים באופן ישיר כפי שניתן למשוך במוצרים האחרים, וללא צורך להעביר את הכספים לקופת גמל לקצבה כפי שגדרש טרם התיקון לחוק. עוד נקבע כי יהיה ניתן לשלם "קצבה" מקופות גמל לחסכון וזאת במטרה לפתח שוק קצבאות מגוון.

3. מסלוקה פנסיונית

3.1 פעילות מערכת סליקה פנסיונית מרכזית

ב-2015 נמשכו פעולות הפיתוח של מערכת הסליקה הפנסיונית לטובת הציבור - עבור משתמשי המסלוקה הפנסיונית נוספו שירותים חדשים כגון: עדכון פרטים אישיים אצל חברת הביטוח, מינוי סוכן ביטוח והעברת מידע אודות פיצויים למעסיק. כמו כן, הורחבה כמות המידע ואיכות המידע שמועברת במסלוקה הפנסיונית לבקשת הלקוח. במהלך השנה, כחלק מפעילות האגף לשיפור תהליכי העברת המידע אודות הפקדות פנסיוניות שמבצע מעסיק עבור עובדיו, המסלוקה הפנסיונית פתחה שירות ייעודי לדיווח המעסיק.

החל מה-1 בדצמבר 2015 חלה חובה על בעל רישיון, בתנאים שנקבעו בחוזר הנמקה, לברר אודות כלל המוצרים הפנסיוניים שבבעלות הלקוח באמצעות המסלוקה הפנסיונית. הוראה זו נועדה לשפר את תהליך ייעוץ פנסיוני ללקוח.

3.2 שימוש במסלוקה הפנסיונית

3.2.1 שימוש במסלוקה על פי סוגי לקוחות רשומים

ב-2015 בלבד נרשמו במסלוקה הפנסיונית 229,392 חוסכים לצורך חיפוש מידע. החל מתחילת פעילות המסלוקה הפנסיונית ועד לסוף 2015 נרשמו במסלוקה הפנסיונית 237,406 משתמשים. על פי ההתפלגות הבאה:

סוג לקוח	לקוחות שנרשמו ב-2013	לקוחות שנרשמו ב-2014	לקוחות שנרשמו ב-2015	סה"כ לקוחות שנרשמו
יועצים פנסיוניים	15	31	74	120
סוכני ביטוח פנסיוניים	74	455	3,433	3,962
סוכניות ביטוח	73	202	645	920
חוסכים ¹	-	3,012	229,392	232,404
סה"כ לקוחות רשומים	162	3,700	223,544	237,406

¹ שימוש חוסכים במסלוקה הפנסיונית התאפשר לראשונה מה-29 ביוני 2014.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

3.2.2 פילוח הפעולות שבוצעו במסלקה בשנת 2015, על פי סוגי לקוחות רשומים

כמות בקשות המידע מכלל הגופים המוסדיים לצורך חיפוש מידע אודות מוצרי הפנסיונים של חוסך, עלתה באופן משמעותי במהלך 2015. גם ביתר הפעולות חלה עליה, כאשר מרבית הפעולות החדשות הופעלו לראשונה בנובמבר 2015.

2015		2014		סוג המשתמש
יתר הפעולות	חיפוש מידע אודות מוצרי הפנסיונים של חוסך מכלל הגופים המוסדיים	יתר הפעולות ³	חיפוש מידע אודות מוצרי הפנסיונים של חוסך מכלל הגופים המוסדיים ²	
2,148	303,823	326	36,659	פעולות שבוצעו על ידי יועצים פנסיוניים וסוכני ביטוח פנסיוניים
335	20,829	28	3,221	פעולות שבוצעו על ידי חוסכים
2,483	324,652	354	39,880	סה"כ

3.3 הסדרה

במהלך השנה החולפת פורסמו מספר הוראות להסדרת פעילותה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית כדלקמן:

3.3.1 עדכון חוזר "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני" ופרסום הוראות לקראת חדשות במערכת סליקה פנסיונית מרכזית:

במאי 2015 פורסם עדכון לחוזר מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני². החוזר כלל עדכון לממשק אירועים ולממשק האחזקות. כמו כן, נוספו הוראות לקראת הפעלתן במסלקה הפנסיונית של פעולות חדשות בנובמבר 2015. הפעולות החדשות כללו בקשה לקבלת מידע בתדירות קבועה על כלל לקוחותיו של בעל רישיון; בקשת עדכון פרטים אישיים של חוסך בגוף מוסדי; בקשת ביטול ייפוי כוח שניתן לבעל רישיון במוצר פנסיוני; בקשת העברת מסמכים מבעל רישיון לגוף מוסדי. כמו כן, התווסף מידע חיוני לממשק האחזקות לרבות מידע הקיים בדוח התקופתי לעמית, מידע הנדרש לסוכן הביטוח וליועץ הפנסיוני לצורך מילוי מסך הנמקה ומידע על כיסויים ביטוחים, כדוגמת: ריסק מוות וביטוח אובדן כושר עבודה.

בדצמבר 2015 כצעד משלים לכניסתן של תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (תשלומים לקופות גמל), תשע"ד-2014 פורסמו הוראות לצורך ביצוע דיווח ממוכן וקבלת היזון חוזר באמצעות מסלקה פנסיונית החל מינואר 2016.

² החל מ-2014 חלה חובה על יועצים פנסיוניים וסוכני ביטוח פנסיוניים לבצע פעולה זו באמצעות המסלקה הפנסיונית בלבד.

³ בקשת מידע מגוף מוסדי לגבי מוצר פנסיוני באופן חד פעמי או מתמשך, בקשת מידע על יתרות פיצויים, בקשה לעדכון פרטים, בקשה להעברת מסמכים, העברת ייפוי כוח, בקשה לביטול ייפוי כוח, בקשת מידע בתדירות קבועה עבור כלל הלקוחות (פרודוקציה).

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

3.3.2 עדכון חוזר "חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית" וחוזר "תשלום עבור שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית".

במאי 2015 עודכן חוזר "חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית" במטרה ליצור תשתית אחידה ואיכותית למתן ייעוץ ושיווק פנסיוני וכדי לאפשר לחוסכים לקבל החלטה מושכלת בנוגע לחיסכון הפנסיוני שלהם. לחוזר נוספו פעולות שבעל הרישיון יכול לבצע באמצעות מסלוקה פנסיונית בלבד. בנוסף, הובהר אילו מהפעולות יכולות להתבצע באמצעות מערכת ייעודית בין בעל הרישיון לבין הגוף המוסדי. כצעד משלים לפרסום הוראות חובות השימוש עודכן חוזר "תשלום עבור שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית". החוזר כלל עדכון המחיר המקסימלי שמערכת שמסלוקה רשאית לגבות בגין ביצוע פעולות באמצעותה. כמו כן, נקבעו תרחישים בהם בעל רישיון יכול לבצע פעולות חיפוש מידע באמצעות המסלוקה הפנסיונית ללא עלות. החוזר כלל הוראות לגבי המחיר שמסלוקה פנסיונית רשאית לגבות בגין התחברות לסביבת שירותי הניסוי והתמיכה שלה.

3.3.3 העמדת שירותי ניסוי ותמיכה למשתמשי מערכת סליקה פנסיונית מרכזית

במאי 2015 פורסם כי, הועמדו לרשות המשתמשים במערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית שירותי ניסוי ותמיכה בעת התארגנות מקדימה להחלת ממשקים חדשים ולבדיקת ממשקים קיימים עקב עדכונים במערכות המחשב אצל הגוף המוסדי או עקב עדכון ממשקים.

3.3.4 עדכון חוזר "ייפוי כוח לבעל רישיון"

באוגוסט 2015 פורסם עדכון לחוזר ייפוי לבעל רישיון במטרה לשפר את יכולתם של בעלי הרישיון לבצע ייעוץ פנסיוני מקיף עבור לקוחותיהם. מטרת התיקון להתאים את תכולת ייפוי הכוח לסוגי המידע שמועברים באמצעות המסלוקה הפנסיונית ולהקל על סוכני ביטוח ויועצים פנסיונים לפנות למסלוקה הפנסיונית וזאת על ידי החלת שיטות אימות נוספות על האלו שהיו קיימות, לבדיקת קיומו עצם קיימו ייפוי כוח מאת הלקוח.

3.3.5 פרסום חוזר "הוראות לביצוע פעולות על ידי גוף מוסדי עבור מעסיק"

בספטמבר 2015 פורסם חוזר הוראות לביצוע פעולות על ידי גוף מוסדי עבור מעסיק כחלק מהפעולות שבוצעו כדי להעמיד תשתית מתאימה לצורך דיווח באמצעות ממשק מעסיקים החל מינואר 2016. בחוזר נקבעו הוראות המסדירות את תכולת המידע שגוף מוסדי רשאי להעביר למעסיק. כמו כן, נקבעו בחוזר הוראות לעניין הרשאות מעסיק לגורם מתפעל מטעמו, לקבל מידע ולבצע פעולות במוצרים פנסיוניים כדי למלא את התחייבויותיו.

3.3.6 ביקורת ופעולות אכיפה

בשנת 2015 בוצעו פעולות ביקורת אכיפה שכללו ביקורות בקרב הגופים המוסדיים על איכות הנתונים המועברים אל המסלוקה הפנסיונית וכן ליווי ובקרה אחר עמידת הגופים בהוראות הדין הרלוונטיות.

במסגרת פעולות הביקורת שנערכו בשנה זו, בגוף מוסדי מסוים, נמצאה חריגה בזמני מענה להעברת מידע באמצעות המסלוקה הפנסיונית, כך שהיקף משמעותי של שאליות לבקשת מידע נענו באיחור מזמן המענה הקבוע בהוראות הדין. האגף הפעיל את סמכויותיו והוטל על החברה עיצום כספי בסכום של 3,500,000 ש"ח.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

4. ביטוח כללי

4.1 פוליסה תקנית לביטוח דירה

ביולי 2015 נכנסו לתוקף תקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאי חוזה לביטוח דירות ותכולתן) (תיקון), התשע"ה-2015. תקנות אלו שיפרו את פוליסות ביטוח דירה ותכולתה לטובת ציבור המבוטחים. בתקנות נקבעו, בין היתר, הוראות בעניינים הבאים:

- קביעת מנגנון הוגן לחישוב החזר הפרמיה למבוטח לאחר ביטול הפוליסה, כך שהמבוטח יקבל חזרה את מלוא כספו עבור התקופה שנותרה, ללא קנסות;
- צמצום השימוש במנגנון "ביטוח חסר", כך שחברת ביטוח לא תוכל להפחית את תגמולי הביטוח במקרה של נזק חלקי למבנה הדירה;
- קביעת תנאים אחידים להרחבה לביטוח סכום נוסף בבית משותף במקרה של רעידת אדמה. מבוטח שרכש את ההרחבה, יוכל לקבל סכום נוסף, עד גובה ביטוח המבנה, במקרה בו יגרם נזק משמעותי לדירתו. בשונה מהביטוח הקיים, הזכויות בקרקע יישארו בידי המבוטח ולא יועברו לחברת הביטוח;
- קביעת תנאים אחידים להרחבה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי;
- הארכת תקופת הזכאות לתשלום שכר דירה;
- הצמדת תגמולי ביטוח למדד תשומות הבניה למגורים. מדד זה משקף בצורה טובה יותר את השינויים בעלות הבניה;
- הרחבת סיכוני מים - הכיסוי יכלול לראשונה גם נזקי מים שמקורם בצד שלישי;
- שימוש בשוברי תכשיטים על ידי חברת הביטוח - חברת ביטוח לא תוכל לחייב מבוטח לקבל תכשיט באמצעות שובר במקום פיצוי במזומן.

4.2 צירוף לביטוח

לשלבם השונים לקראת כריתת חוזה ביטוח חשיבות רבה הן למועמד לביטוח והן לחברת הביטוח. המועמד לביטוח מעוניין לקבל מידע מהימן ומפורט כך שיוכל לרכוש באופן מושכל את מוצר הביטוח המתאים ביותר לצרכיו. חברת הביטוח מעוניינת שהמידע שיימסר לה, יסייע לה בהחלטה לגבי קבלת הסיכונים ותימחורם בהתאם. ביולי 2015 פרסם האגף את חוזר 2015-1-12 "צירוף לביטוח" שמטרתו לקבוע הוראות להסדרת התנהלות חברות ביטוח וסוכני ביטוח בעת צירוף מבוטחים לביטוח.

החוזר קובע, בין היתר, הוראות בעניינים הבאים:

- התאמת הביטוח לצרכי המועמד לביטוח;
- כללים לשיווק ביטוח באופן יזום;
- קבלת אישור המבוטח לכריתת חוזה הביטוח;

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

- חובת מסירת מידע מהותי על ידי חברה או סוכן ביטוח לקראת כריתת חוזה ביטוח, בעת הרחבת פוליסה קיימת או הוספת כיסויים וכן בשלב שלאחר כריתת חוזה הביטוח;
- חובת תיעוד פעולותיהם של חברת ביטוח או סוכן ביטוח בעת תהליך הצירוף.

4.3 פרסום הכרעה עקרונית בעניין תשלום מע"מ וירידת ערך לרכב שלא תוקן

בביקורות שהאגף ערך ומפניות ציבור שהתקבלו עלה כי, בתביעות צד ג' (בענף רכב רכוש) שבהן התובע החליט שלא לתקן את רכבו, חברות ביטוח הפחיתו מתגמולי ביטוח סכומים בגין ירידת ערך ובגין מס ערך מוסף, כמשמעותו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו - 1976. על כן, ביולי 2015 פורסמה הכרעה עקרונית על פיה במקרים שבהם נקבע גובה הנזק על ידי שמאי וחברת הביטוח לא ערערה על קביעתו ובחרה לפצות את המבוטח בתשלום ערך הנזק או כאשר צד ג' תובע את נזקיו הישירים בגין תיקון הרכב, עליה לשלם תגמולי ביטוח הכוללים, בין היתר, את ירידת הערך של הרכב, ככל שקיימת, ואת מס ערך מוסף החל בעניין, זאת גם אם לא תיקן את רכבו בפועל.

4.4 הבהרות לגבי דיווחים בביטוח כללי

ביולי 2015 פורסמו הבהרות למבנה הגילוי הנדרש בדיווחים נלווים של חברות הביטוח. תכלית ההבהרות נועדה לצורך איסוף מידע מצטבר ולצורך מתן תמונה כוללת על ענפי הביטוח - רכב רכוש (מקיף וצד ג') ובביטוח דירה. הנתונים כוללים, בין היתר, מידע אודות:

- סך כלי הרכב והדירות המבוטחות והפרמיות ששולמו בגינם;
- התפלגות תיקוני רכבים בין "מוסכי הסדר" למוסכים שאינם בהסדר;
- נתונים אודות השתתפות עצמית;
- נתונים אודות שיעור הנזקים בענפי הביטוח האמורים לעיל.

4.5 הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם

בדצמבר 2015 פורסם חוזר "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" שמטרתו לקבוע כללים לחברות הביטוח ולסוכני הביטוח לגבי כתבי שירות שישווקו ולאופן שיווקם. החוזר קובע, בין היתר, הוראות בעניינים הבאים:

- מבחנים על פיהם ייקבע מהו כתב שירות כהגדרתו בחוק;
- הוראות לגבי תנאי כתב השירות;
- שיפור השירות - שימוש בגורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים, קיום תקשורת יעילה עם המבוטחים, פריסה גיאוגרפית נאותה, אפשרות בחירה ביו שני ספקים לפחות;

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

- קביעה כי חברת הביטוח אחראית על השירות הניתן במסגרת כתב השירות;
- קביעת כללים בשיווק כתב שירות על ידי סוכן וללא מעורבות חברת ביטוח.

4.6 מחשבון תעריפי ביטוח דירה

ב- 2015 האגף השיק מחשבון להשוואת תעריפים בביטוחי דירה (מבנה ותכולה) כחלק ממדיניות האגף לקידום התחרות ולהגברת שקיפות וזמינות המידע בענף ביטוחי הדירות והגברת המודעות לכיסויים השונים בענף זה. המחשבון מציג את תעריפי הביטוח של החברות הפועלות בענף, וזאת כדי לסייע למבוטח בבחירת סוג הביטוח וחברת הביטוח המתאימים לו. המחשבון משווה בין החברות בהתבסס על מחירי הביטוח, ציון חברת הביטוח במדד השירות לטיפול בתביעות ומאפיינים נוספים של הפוליסה, כגון כיסויים והרחבות והשתתפויות עצמיות.

מצ"ב קישור למחשבון תעריפי ביטוח דירה:

[/http://dira.mof.gov.il](http://dira.mof.gov.il)

5. ביטוח בריאות וסיעוד

5.1 מהלך להגברת התחרות בשוק הבריאות וחיזוק הצרכן

במהלך 2015 פורסמו מספר הוראות לקידום התחרות בשוק ביטוחי הבריאות והעצמת כוחו של הצרכן אל מול חברות הביטוח וזאת על ידי הפיכתם של מוצרי הביטוח לפשוטים, ברורים, הוגנים וברי השוואה. במסגרת זו בוצעו ארבעה מהלכים מרכזיים:

5.1.1 פוליסה אחידה לביטוח ניתוחים, טיפולים חלופיים, והתייעצות עם רופאים מומחים:

באוגוסט 2015 פורסמו תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח)(תנאים בחוזה ביטוח לניתוחים וטיפולים מחליפי ניתוח בישראל), התשע"ה-2015, שהגדירו פוליסה אחידה. הפוליסה שהוגדרה בתקנות הינה אופטימלית והיקף הכיסוי בה נקבע על בסיס הפוליסות הקיימות בשוק ואף מעבר לכך, כאשר כל הכיסויים החיוניים למבוטח כלולים בה. כיסוי אחיד לניתוחים מפשט את המוצר, מאפשר להשוות בין מחירי המוצרים השונים ומעודד תחרות מצד חברות הביטוח על מחיר הפוליסה ועל השירות למבוטח ומגדיל את יכולת המיקוח של הצרכן.

5.1.2 מתן אפשרות לרכוש בנפרד כיסויים ביטוחיים:

חברות ביטוח משווקות מוצרי ביטוח בחבילות ביטוח, הכוללות מספר כיסויים ביטוחיים יחדיו תוך הצגת סך העלות הכוללת של החבילה בלבד והצרכן מחויב לרכוש כיסויים ביטוחיים שונים שאינם בהכרח קשורים לכיסוי אותו הוא ביקש לרכוש מלכתחילה. בספטמבר 2015 פורסם חוזר "אי תלות בין כיסויים בביטוח בריאות פרט", בו נקבע כי צרכן יוכל לרכוש כל פוליסה בנפרד, ללא תלות בפוליסות אחרות, וזאת לאחר שהוצגה לו העלות של כל כיסוי בנפרד. בנוסף נקבע כי, ניתן לבטל כל כיסוי מבלי שיהיו לכך השלכות על כיסויים אחרים שנרכשו.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

5.1.3 כיסוי מתעדכן לאורך שנים

מרבית פוליסות הביטוח (למעט פוליסות קבוצתיות) המשווקות כיום נערכות למשך כל חיי המבוטח. קביעת תנאים מראש לטווח ארוך אינה משרתת את המבוטח שכן אלו אינם מתעדכנים על פי השינויים הטכנולוגיים והמדעיים בתחום הרפואי ולכן הפוליסה עלולה להפוך ללא רלבנטית בעתיד. בספטמבר 2015 פורסם חוזר "עריכת תכנית לביטוח בריאות פרט" ובו נקבע כי ביטוחי הבריאות המשווקים לצרכנים יתחדשו מדי שנתיים מאליהם, לכל משך חיי המבוטח ויתעדכנו בהתאם להתפתחויות בתחום.

5.1.4 מחשבון להשוואת ביטוחי בריאות

במהלך 2015 פותח מחשבון המאפשר השוואה של עיקרי הכיסויים הנמכרים במסגרת ביטוחי בריאות, בין כל חברות הביטוח המשווקות כיסויים אלו. המחשבון הושק בפברואר 2016, עם כניסת הפוליסות החדשות לתוקף, והוא מאפשר השוואה של מחיר ביטוחי ניתוחים, השתלות ותרופות, וכן את הציון של כל חברת הביטוח במדד השירות שלה. המחשבון מאפשר לקבל החלטה מושכלת טרם רכישת ביטוח, המתבססת על המחיר ועל טיב השירות הצפוי להתקבל מחברת הביטוח.

מצ"ב קישור למחשבון ביטוחי בריאות:

[/http://briut.mof.gov.il](http://briut.mof.gov.il)

5.2 הגדרת מקרה הביטוח בביטוח סיעודי-הבהרה

פוליסה לביטוח סיעודי נועדה לתת תמיכה כלכלית לאדם הנמצא במצב סיעודי. לפי הגדרות המפקחת, מבוטח הנמצא במצב סיעודי הינו אדם שאינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50%), של לפחות 3 מתוך 6 הפעולות הבאות: לקום ולשכב, להתלבש ולהתפשט, להתרחץ, לאכול ולשתות, לשלוט על סוגרים ולהתנייד. בעקבות ביקורות שערך האגף ומבירור פניות ציבור, נמצאו חברות שחילקו פעולות אלו לתתי פעולות משנה. כגון, באמצעות הפרדה בין ביצוע הפעולה על ידי פלג גוף עליון לביצוע הפעולה על ידי פלג גוף תחתון, הפרדה בין ביצוע הפעולה על ידי פלג גוף ימין לבין ביצוע הפעולה על ידי פלג גוף שמאל וכיוצא באלה. במקרים אלו, הניקוד הסופי ביחס לפעולה עצמה ניתן על דרך של שקלול יכולת המבוטח ביחס לכל אחת מפעולות המשנה, וכך, ההבחנה האם המבוטח מסוגל לבצע בכוחות עצמו את הפעולה, נעשית שלא באופן תכליתי. לפיכך, בינואר 2015 פורסמה עמדה הקובעת כי, כדי לבדוק האם מבוטח נמצא במצב סיעודי, יש לבחון באופן תכליתי, האם המבוטח מסוגל, או לא, לבצע בכוחות עצמו את 6 הפעולות שפורטו לעיל.

5.3 כיסוי אחיד בתכניות לביטוח סיעודי קבוצתי לחברי קופת חולים

מספר המבוטחים בתכניות לביטוח סיעודי קבוצתי של קופות החולים עומד על כ-4 מיליוני מבוטחים. ביטוחים אלו ייחודיים ומפוקחים באופן הדוק על-ידי האגף על מנת להבטיח את יציבותן בטווח הארוך. על פי המצב כיום, התכניות של קופות החולים שונות זו מזו, לרבות בגובה גמלת הסיעוד ובמשך תקופת הזכאות לגמלה. הבדלים אלו מקשים על המבוטחים להשוות בין תכניות אלו, ועלולים לפגוע ביכולתו של אדם לבחור את התכנית המתאימה עבורו. כמו כן, ההבדלים גורמים לקופות החולים למקד את התחרות ביניהן בנושא הביטוח הסיעודי על חשבון התחרות על השירותים בסיסיים שהקופות מחויבות לספק למבוטחיהן לפי חוק. בנוסף, מבוטח שהצטרף לקופה בגיל צעיר ועבר לקופה אחרת בגיל מבוגר נדרש לעבור בחינה מחדש של מצב בריאותו, ועלול שלא להתקבל לביטוח סיעודי בקופה החדשה. לכן, המצב כיום עלול למנוע ממבוטחים, בעיקר ממבוטחים מבוגרים, לעבור בין קופות חולים.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

בדצמבר 2015 פורסמו תקנות, הקובעות הוראות בדבר כיסוי אחיד בתכניות לביטוח סיעודי קבוצתי הנערכות לחברי קופות חולים. קביעת הכיסוי האחיד נעשתה בשים לב לכיסויים הקיימים כיום למבוטחים בתכניות אלו, תוך שיפור משמעותי של סכומי הביטוח הניתנים למצטרפים מבוגרים ביחס לקיים כיום במרבית התכניות. כיסוי אחיד יגביר את השקיפות בעיני המבוטחים בתכניות אלו, יאפשר מעבר חופשי בין תכניות הביטוח בקופות השונות ללא פגיעה בזכויות המבוטחים, וישפר את רמת השירות בתכניות אלו. בנוסף, במסגרת קביעת כיסוי אחיד, מתאפשר למבוטחים בגילאים 60 ומעלה שלהם פוליסות סיעוד קבוצתיות שלא חודשו, להצטרף ללא בחינה של מצב רפואי קודם לביטוח הקבוצתי של קופות החולים. צעד זה יבטיח למבוטחים בגילאים אלו כיסוי הולם במחירים סבירים ונמוכים משמעותית מפוליסות הפרט המוצעות להם כיום.

בצעד משלים לפרסום התקנות, פורסם חוזר ביטוח סיעודי קבוצתי לחברי קופות חולים הקובע הוראות לעריכת תכנית לביטוח סיעודי קבוצתי לחברי קופת חולים. הוראות אלו מתייחסות, בין היתר: לעקרונות שלפיהם חברת ביטוח תערוך ביטוח מסוג זה וכן לאופן ניהול כספי המבוטחים בקרן מבוטחים כאמור לעיל, כך שתתאפשר ניידות של הכספים הצבורים בקרן בין חברות ביטוח בסיימה של ההתקשרות עם קופת החולים, וניהול אופטימלי של כספים כאמור בהתחשב במאפייני התחייבויות הביטוח. כמו כן מתייחס החוזר לאופן היישום של מעבר מבוטחים בין קופות החולים.

5.4 תקנות ביטוח בריאות קבוצתי

ביוני 2015 פורסם תיקון לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח בריאות קבוצתי), התשס"ט-2009. התקנות מסדירות עקרונות במערכת היחסים שבין מבטח, בעל הפוליסה ומבוטחים בפוליסת לביטוח בריאות קבוצתי. הצורך בתיקון עלה בעקבות פניות שהתקבלו באגף. במסגרת תיקון התקנות, בין היתר, הורחבה הגדרת מבטח; שופר הגילוי למבטח במועד צירופו לביטוח, כגון: רשימת הכיסויים הנכללים בפוליסה, דמי הביטוח שישולמו בעד כל כיסוי בנפרד והמסמכים שיש לשלוח לו לאחר הצורך; כמו כן, הותקנה מגבלה על ביצוע שינויים ללא הסכמת המבוטח, בין אם בכיסוי הביטוחי ובין אם בשינוי דמי הביטוח, במהלך תקופת הביטוח או בעת חידוש הביטוח לתקופה נוספת.

תיקון תקנות ביטוח בריאות קבוצתי מגביר את השקיפות הנדרשת ממבטחים ונועד להסדיר כשלים שהתגלו בביטוחי בריאות קבוצתיים, בכל הנוגע לחוזי ביטוח ולהסכמים בין בעל פוליסה המייצג קבוצת מבוטחים לבין מבטח.

5.5 ביקורות

פוליסות לביטוח סיעודי מסוג פרט הנמכרות החל מ-2003 כוללות צבירה של ערכי סילוק לאורך שנות הביטוח בהן. משמעותו של הערך המסולק היא שבמקרה ומבטח מבטל את הפוליסה, נשמר לזכותו סכום ביטוח חלקי בו הוא מבטח למשך כל ימי חייו, למקרה שיהפוך לסיעודי, זאת למרות ביטולה של הפוליסה. במקרה שבו הערך המסולק קטן מתגמול ביטוח חודשי של 600 ש"ח (צמוד למדד המחירים לצרכן של ינואר 2012), משולם למבטח ערך פדיון - סכום כספי חד פעמי במקום שמירת ערך מסולק עבורו. ב-2010 נערכה ביקורת בנושא זה במסגרתה נמצאו ליקויים רבים ובה ניתנה הוראה למבטחים להשבת כספים למבוטחים והוטלו עיצומים כספיים על מספר חברות. במהלך 2015 בוצעה ביקורת חוזרת בנושא זה. מטרת הביקורת לוודא כי, שולמו ערכי פדיון במקרים בהן הדבר נדרש בהתאם להוראות המפקח. במסגרת הביקורת הנוכחית, הושבו למבוטחים ערכי פדיון בסכום מצטבר של כמיליון ש"ח.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

6. השקעות ושוק ההון

6.1 הסדרת ההשקעות בהלוואות מותאמות (TAILOR MADE) והסדרת נושא הסדרי החוב בראי השקעתם של גופים מוסדיים באשראי עסקי בישראל

בעקבות פרסום המלצות הוועדה לבחינת אופן השקעת גופים מוסדיים בהלוואות מותאמות ("ועדת גולדשמידט") באפריל 2014 וכן פרסום המלצות הוועדה לבחינת הסדרי חוב בישראל ("ועדת אנדורן") בנובמבר 2014, פורסמו ב- 2015 מספר חוזרים המיישמים את המלצות ועדות אלה. במסגרת חוזרים אלו, נקבעו הוראות לעניין: חובות ועדת השקעות של גוף מוסדי טרם מתן הלוואות ממונפות (הלוואות מותאמות שהבטוחות העיקריות בגינן הן מניות המקנות שליטה בתאגיד, או הלוואות מותאמות שניתנו לצורך תשלום דיבידנד); התנאים למתן הלוואות מותאמות לתאגיד שהוא או בעל השליטה בו היו בקשיים בשנים שקדמו למתן ההלוואה; קביעת מגבלות פנימיות של הגוף המוסדי בנוגע להעמדת אשראי ללווים; קביעת נדבך נוסף של נהלי חיתום ואנליזה להלוואות מותאמות (וכן הגדרת המקרים בהם ניתן להסתמך על בטוחה); הנחיות כלליות לדרך פעולה נדרשת של גוף מוסדי במקרה של הפרת תניה לפירעון מיד; חובות גילוי ביחס לאשראי שנלקח למימון רכישת מניות שליטה בתאגיד; תנאים להשתתפותו של גוף מוסדי בעסקת קונסורציום או סינדיקציה; וכן קביעה של כללים למקרה בו בעקבות הסדר חוב חורגת החזקתו של גוף מוסדי משיעור של 20% מתוך כלל אמצעי השליטה בתאגיד.

6.2 צעדים משלימים לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הוצאות ישירות בשל ביצוע עסקאות), התשס"ח 2008 ("תקנות הוצאות ישירות")

בפברואר 2015 פורסם חוזר דיווח לציבור על הוצאות ישירות המנוכות מחשבונות החוסכים המתווה את אופן הדיווח לחוסכים במסגרת הדוח השנתי, באופן שנועד להגביר את רמת המידע המוצג לציבור ולהציג באופן שקוף את גביית ההוצאות המנוכות בנפרד מדמי הניהול. בנוסף, במרץ 2015 פורסמה עמדת ממונה בנוגע לגביית הוצאות ישירות בגין השקעה בקרן של קרנות, לפיה במסגרת המגבלה החלה על סך כל ההוצאות הישירות אשר בגינן ניתן לגבות כספים נוסף על דמי הניהול, יכללו גם דמי הניהול המשולמים על ידי המשקיע המוסדי עבור כל אחת מהקרנות המשניות המוחזקות על ידי קרן של קרנות.

6.3 מכרז לבחירת שותפויות פיננסיות להעמדת וודאות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה.

בספטמבר 2015 פרסם אגף החשב הכללי במשרד האוצר, בשיתוף עם האגף, מכרז להקמת קרן ייעודית להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים מכספיהם של הבנקים והגופים המוסדיים, תוך מתן ערבות מדינה לחלק מכספי הלוואות שיועמדו. במסגרת הקרן יועמדו הלוואות בסכום כולל של כ- 6 מיליארדי ש"ח לטובת עסקים קטנים ובינוניים, במשותף על ידי הבנקים והגופים המוסדיים שזכו במכרז, שיהוו מהגנה בדמות ערבות מדינה בסכום של כ- 600 מיליוני ש"ח. הקרן צפויה לפעול על פני מספר שנים ולהזיל את עלויות גיוס האשראי לעסקים, המהווים מנוע צמיחה מרכזי במשק. שילוב גופים מוסדיים לראשונה בפעילות הקרן מאפשר להם להיחשף לפעילות אשראי קמעונאי, כצעד נוסף לקידום התחרות על מתן אשראי לעסקים ומשקי בית.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

7. ניהול סיכונים וממשל תאגידי

7.1 תיקון חוזר "מדיניות תגמול בגופים מוסדיים"

ביולי 2015 פורסם תיקון לחוזר "מדיניות תגמול בגופים מוסדיים". מטרת התיקון למנוע תמריצים שיעודדו נטילת סיכונים שאינם עקביים עם יעדיו ארוכי הטווח של גוף מוסדי ועם מדיניות ניהול הסיכונים שלו. להבחין בין הדירקטוריון, המתווה מדיניות ומפקח על אופן יישומה, לבין ההנהלה, המיישמת את מדיניות הדירקטוריון. בתיקון לחוזר נאסר על גוף מוסדי לשלם לדירקטורים שאינם חיצוניים, לרבות יושב ראש הדירקטוריון, תגמול משתנה. בנוסף, הורחב סעיף ההשבה לפיו גוף מוסדי נדרש לקבוע נסיבות לביצוע השבה של תגמול משתנה ששולם לבעל תפקיד מרכזי, וכעת יש לגוף המוסדי אפשרות לדרוש השבה במקרים של נזק חריג שנגרם לו או ללקוחותיו על ידי בעל תפקיד מרכזי בו.

7.2 ממשל תאגידי בהשקעות

בשנים האחרונות ניכר גידול בהיקף האשראי שגופים מוסדיים מספקים, הן מכספי הגוף המוסדי עצמו (נוסטרו) והן מכספי העמיתים והמבוטחים. לאור מגמה זו וכחמשך להמלצות הוועדה לבחינת אופן השקעת גופים מוסדיים בהלוואות מותאמות (ועדת גולדשמידט), תוקנו בדצמבר 2015 שני חוזרים:

1. תיקון חוזר "ניהול סיכונים אשראי אגב פעילות השקעות". במסגרת תיקון החוזר נדרשת התייחסות למדיניות העמדת הלוואות מותאמות במסגרת מדיניות ההשקעה הכוללת שקובע הדירקטוריון. כמו כן, הוגדרה ועדת משנה לאשראי במקום ועדת אשראי, פורטו תפקידיה, תנאי כשירות לחברות בה, ואופן יישומה במשותף בקבוצת משקיעים. במסגרת החוזר ניתנה אפשרות שלא למנות ועדת משנה לאשראי, אם לפחות שניים מקרב חברי ועדת ההשקעות הם בעלי מומחיות מוכחת ומובהקת בתחום האשראי.
2. תיקון פרק ניהול נכסי השקעה בחוזר המאוחד שבו ניתנו הוראות נוספת למסגרת הממשל התאגידי ביחס להעמדת הלוואות מותאמות. בכלל זה: מינוי ועדת אשראי ניהולית פנימית, הרחבת התייחסות בקרת האשראי וטיפול בחובות בעייתיים באמצעות מינוי בעייתיים.

7.3 ניהול סיכונים

7.3.1 שאלון רחבי לניהול סיכונים

באפריל 2015 פורסם שאלון בנושא ניהול סיכונים לכלל הגופים המוסדיים. השאלון הורכב מארבעה חלקים: שאלון כללי, שאלון למנהל הסיכונים, שאלון ניהול סיכונים ציות ושאלון הערכה עצמית לדירקטוריון ולוועדות השקעה. השאלון נועד לסייע לאגף לקבל תמונה רחבת בדבר איכות מערך ניהול הסיכונים בגופים מוסדיים, להציף יישומים ראויים ובלתי ראויים, לשקף לגופים המוסדיים את מצב תשתית ניהול הסיכונים אצלם ביחס לגופים אחרים ולעודד גופים מוסדיים לבצע הערכה עצמית, והכול לצורך חיזוק תשתית ניהול הסיכונים בגופים המוסדיים. ממצאי השאלון יפורסמו ב-2016.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

7.3.2 תרחיש קיצון אחיד

במרץ 2015 פורסמה לראשונה הנחיה לביצוע תרחישי קיצון על בסיס מתודולוגיה אחידה במוצרי החיסכון הפנסיוני. מטרת ההנחיה להעריך את השפעת אירועי קיצון על מערכת החיסכון הפנסיוני בכללותה, לאמוד חשיפה של מוצרים שונים לסיכונים שוק, להוות בסיס להשוואה בין גופים מנהלים ולקדם את השימוש בתרחישים ככלי לקבלת החלטות ולניהול סיכונים בגופים המוסדיים.

7.4 היערכות ליישום סולבנסי II

על רקע כניסתה לתוקף של דירקטיבת סולבנסי באירופה ב-1.1.2016, ולקראת תחילת היישום בישראל של משטר כושר פירעון חדש מבוסס סולבנסי II החל מהדוחות השנתיים של 2016, פורסם באפריל 2015 מכתב הבהרה למנהלי חברות הביטוח, בו נקבע כי תרגיל IQIS4 שבוצע על דוחות 2014 מבטא את החלטות הפיקוח בנוגע להתאמות שנדרשות לשוק הישראלי והן יובאו לידי ביטוי בהנחיות החדשות. כמו כן, ביולי 2015 פורסם מכתב הבהרה בנוגע להוראות מעבר שיומוצו בישראל. לפי מכתב ההבהרה, הוראות המעבר הרלבנטיות לישראל נוגעות לפריסת תרחיש מניות ולתקופת השלמה בת שנתיים לגבי חברה שיחס כושר פירעון שלה במועד יישום הדירקטיבה נמוך מ-100%.

7.5 הלבנת הון ו-FATCA

7.5.1 גילוי מרצון

באוגוסט 2015 פורסמה עמדת ממונה בנושא חובות גוף מוסדי לעניין הלבנת הון בהתייחס להליך גילוי מרצון. העמדה התייחסה לנוהל הליך גילוי מרצון שפרסמה רשות המיסים בספטמבר 2014, המקנה לנישום במקרים מסוימים ומתוך מטרה לעודד נישומים שעברו עבירות על חוקי המסים לתקן את דיווחיהם ולדווח נתוני אמת, חסינות מפני העמדה לדין בגין עבירות מס, תמורת גילוי הכנסות של הנישום ותשלום מס בגין לרשויות המס. עמדת הממונה כוונה להעלות את המודעות בקרב גופים מוסדיים לעניין הליך גילוי מרצון ולהבהיר את חובותיהם לעניין הלבנת הון בהתייחס להליך.

7.5.2 היערכות ל-FATCA

באוקטובר 2015 פורסמה הבהרה ליישום הוראות הסכם ה-FATCA (Foreign Accounts Tax Compliance Act) (להלן: הסכם פטקא) לשיפור אכיפת מס בינלאומית בישראל. הסכם פטקא שנחתם ב-30 ביוני 2014 בין ממשלת ישראל לבין ממשלת ארצות הברית, קובע הוראות לעניין העברת מידע ממוסדות פיננסיים בישראל לרשות המיסים בארצות הברית, באמצעות רשות המיסים בישראל. מידע כאמור, יכלול נתונים לגבי יתרות והכנסות שמקורן בחשבונות של "אמריקאים" כמפורט בהסכם, כאשר המועד הראשון להעברת המידע הוא 30 בספטמבר 2016. ההבהרה התייחסה, בין היתר, לסיווג של הישויות וסוגי החשבונות הפיננסיים שתחת פיקוח האגף, לעניין הוראות ההסכם ולביצוע תהליך בחינת נאותות למחזיקי חשבון שהם יחידים.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

8. רישוי גופים מוסדיים

8.1 חוזר אישור מראש להעברת ניהול של קופות גמל

ביולי 2015 פורסם חוזר אישור מראש להעברת ניהול של קופות גמל. חוזר זה מעדכן את הכללים להגשת בקשה לממונה לפי סעיף 41 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), תשס"ה-2005. החוזר מכיל שאלון המתמקד בנקודות עיקריות הנבחנות לפני אישור העברת ניהול, וכן מרכז את הגשת המסמכים לנקודת זמן אחת. עדכון ההוראות נעשה כדי להבהיר את עקרונות הפיקוח בנוגע להעברות של מוצרים בין גופים מוסדיים וכדי לייעל את הליך הטיפול בבקשות מסוג זה.

9. חשבונאות

ב-2015 פורסמו מספר חוזרים המעדכנים את מבנה הגילוי בדוחות הכספיים השנתיים של חברות ביטוח, חברות מנהלות, קופות גמל וקרנות פנסיה במטרה לשפר את הגילוי בדוחות הכספיים תוך יצירת מבנה אחיד ככל הניתן בדוחות הכספיים של גופים מוסדיים. במסגרת חוזרים אלו: נוספה דרישת דיווח מיידי במקרה של גילוי טעות מהותית בדוחות הכספיים של חברות מנהלות, קופות גמל וקרנות פנסיה. עודכן מבנה הגילוי הנדרש בדוחות כספיים (ביניים) של חברות ביטוח בהתאם לכללי דיווח בינלאומיים לרבות דוח רבעוני לדוגמא מעודכן של חברות ביטוח. עודכן דוח תקופתי של חברות מנהלות שכולל מבנה דוח תיאור עסקי התאגיד ודוח דירקטוריון התואם לדוחות של חברות ביטוח במטרה ליצור אחידות ככל שניתן במבנה הדוחות הכספיים של הגופים המוסדיים. פורטו הנחיות אקטואריות לגבי אופן חישוב בדיקת נאותות העתודות (LAT) בחברות ביטוח והגילוי הרלוונטי בדוחות הכספיים של חברות ביטוח.

10. אקטואריה

ב-2015 האגף ביצע ביקורות אקטואריה בענפי ביטוח חיים, בריאות, כללי ופנסיה במספר חברות ביטוח וקרנות פנסיה. אקטוארים מומחים בענפים אלו ביצעו הערכות בלתי תלויות של ההתחייבויות הביטוחיות והפנסיוניות. בנוסף להערכות בלתי תלויות אלו, ביקורות אלו התמקדו גם בעבודתו של האקטואר בדגש על מקצועיות, שיטות ומתודולוגיית עבודה. בנוסף, בוצעה ביקורת חוזרת בתחום ביטוח חיים בחברת ביטוח בה נמצאו בעבר ליקויים בחישובי העתודות בענף האמור. ליקויים אלו תוקנו לשביעות רצון האקטואר המבקר והאגף.

11. פיקוח, אכיפה וביקורת

11.1 פיקוח על גופים מוסדיים

פיקוח מבוסס סיכונים (RBS- Risk Based Supervision), הינה מתודולוגיית פיקוח, הנהוגה באגף מזה מספר שנים הבוחנת את איכות התהליכים שמתקיימים בגופים מוסדיים ואת האנשים שבמרכז התהליכים.

כחלק מתהליך הפיקוח, האגף ממפה סיכונים מהותיים בגופים המוסדיים (בין היתר, סיכון ביטוחי, סיכון השקעות, סיכון תפעולי) ואת אמצעי הניהול והבקרה (בין היתר, ניהול סיכונים, דירקטוריון, הנהלה בכירה, ביקורת בלתי תלויה) הנהוגים בגופים וזאת בכדי לצמצם חשיפות לסיכונים. מתודולוגיה זו משמשת את מחלקות האגף לקביעת תכניות עבודה בהתאם לסיכונים שזוהו, ולקביעת יעדים לשיפור תהליכים של הגופים המוסדיים.

במהלך 2015 הורחבו פעולות הפיקוח מבוסס הסיכונים, והוגברה השקיפות מול הגופים. נמשך תהליך הצגת מפות הסיכונים לדירקטוריונים של חברות ביטוח וקיום דו שיח עם הנהלות הגופים לגבי ממצאים שעלו.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

11.2 הערכות לשעת חירום

בהתאם להוראות חוזר 2013-9-11 שעניינו ניהול המשכיות עסקית בגופים מוסדיים. גוף מוסדי נדרש לגבש תכנית המשכיות עסקית שתבטיח תפקוד רציף ותקין במצב חירום. ב-2013-2014 גופים מוסדיים ערכו תרגילי המשכיות עסקית שעסקו בתרחישי מלחמה כוללת שבעקבותיהם פורסמו שתי עמדות ממונה המפרטות ממצאים עיקריים מן התרגילים.

באוקטובר 2015 התקיים תרגיל נוסף, כאשר תרחיש הייחוס של התרגיל התייחס להתמודדות עם אירוע רעידת אדמה. בחלק מהתרגילים בגופים נכחו עובדי האגף והוא לווה בהנחיות בנוגע להיקף התרגול הנדרש, לתרחישים ולתהליכים העסקיים כגון: תהליכי תביעות, שינויים בשוק ההון, תקלות בתשתיות ובמערכות מידע וזמינות מוקדי שירות לקוחות. במסגרת התרגיל הגופים נדרשו לבחון את יכולתם להעתיק אתר פעילות מרכזי לאתר חלופי, עקב פגיעה באתר המרכזי. בסמוך לתרגיל פורסמו אירועים נקודתיים להתייחסות הגופים בעת התרגיל.

12. חינוך פיננסי

באפריל 2015 הופק קמפיין לעידוד קריאת דוח הפנסיה השנתי⁴. כחלק ממהלך זה, הועלו באתר כלים שנועדו להקל על הקריאה וההבנה של הסעיפים השונים בדוח הפנסיה הכוללים לומדה לדוח השנתי, דוחות אינטרקטיביים ודפים להדפסה - כולם נוסחו בשפה פשוטה עם מידע וטיפים שימושיים. בחודשים יוני עד אוגוסט, קודם פרויקט 'מערך צעירים' שכלל העלאת תוכן לאתר "האוצר שלי"⁵ המיועד לזוגות צעירים בדגש על מחשבוני חדשים כמו: מחשבון שכירת דירה, מחשבון חתונה ומחשבון הכנה ללידה. לצד זאת, הועלו לאתר סרטונים חדשים הנוגעים למחזור משכנתה, אמצעי תשלום ועצמאים. כל זאת במקביל לקידום הנושא במדיה הדיגיטלית. בנובמבר 2015, הופק קמפיין נוסף על מדדי השירות של חברות הביטוח⁶ בכדי להעלות את מודעות הציבור לכך שבעת בחירת ביטוח יש לבצע השוואה בין החברות לגבי איכות השירות, לצד השוואת מחירים.

⁴ קמפיין לעידוד קריאת דוח הפנסיה השנתי בכתובת: <http://haotzarsheli.mof.gov.il/Subject/Pages/Pension-Report.aspx>

⁵ אתר האוצר שלי: haotzarsheli.mof.gov.il

⁶ קמפיין מדדי שירות בכתובת: gov.il/Subject/Pages/The-Insurance-Service-Index.aspx

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

13. סוכנים ויועצים

13.1 הסדרה

13.1.1 פרק שיווק וייעוץ פנסיוני במסגרת חוק ההסדרים

בנובמבר 2015 בוצעו מספר תיקונים בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, במסגרת חוק ההסדרים. התיקון הראשון עסק בניגוד העניינים של הסוכן שמצד אחד מעניק שירותי תפעול למעסיק ומצד שני מעניק שירותי שיווק פנסיוני לעובד, כאשר העובד הוא זה שמממן את אותם שירותים שמקבל מעסיקו. תיקון סעיף 3 לחוק קבע שני תנאים בהם יותר לסוכן ביטוח פנסיוני להעניק שירותי תפעול למעסיק במקביל למתן שירותי שיווק פנסיוני לעובדיו: (1) מעסיק ישלם עבור שירותי התפעול שמעניק לו הסוכן. התשלום נקבע לפי 0.6% מסך התשלומים למוצר הפנסיוני של העובד, או 10.5 ש"ח הגבוה מבניהם. בנוסף, הסכומים שמשלם המעסיק יחזרו אל העובד: גוף מוסדי יפחית את עמלת הסוכן בגובה התשלום של המעסיק ומנגד יפחית את דמי הניהול ללקוח באותו סכום בדיוק. (2) מוצר ברירת המחדל שיקבע עבור העובדים, יבחר לאחר ביצוע הליך תחרותי בין הגופים המוסדיים, כאשר סוכן שנמצא בקשרי בעלות עם גוף מוסדי לא יוכל לנהל את ההליך התחרותי עבור המעסיק.

תיקון שני עסק בזכותו של העובד לבצע עסקה במוצר פנסיוני באופן ישיר מול הגוף המוסדי. תיקון סעיף 13 לחוק הגדיר סייגים לחובה לבצע הליך שיווק או ייעוץ פנסיוני. במקרה של ביצוע עסקה על ידי לקוח באופן יזום וישיר מול הגוף המוסדי נקבעו קריטריונים (קיומן של החרגות רפואיות או שהלקוח חוסך בקרן פנסיה ותיקה או ביטוח מנהלים), בהם העובד יופנה לקבלת שיווק פנסיוני מלא.

תיקון שלישי עסק במנגנון התגמול של הסוכן הפנסיוני. תיקון סעיף 19 לחוק קבע שני כללים חדשים לעניין תגמול הסוכן הפנסיוני: (1) הסוכן לא יכול להיות מתוגמל פעמיים עבור אותו שירות. ויצטרך לבחור כיצד הוא מעוניין להיות מתוגמל – האם באמצעות עמלה שוטפת מהגוף המוסדי או ישירות מהלקוח. (2) נאסר על גוף מוסדי לתת טובת הנאה לסוכן בקשר עם שיווק פנסיוני או בקשר עם ביצוע עסקה בעבור לקוח.

בנוסף, בוצע תיקון לסעיף 20 בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005. התיקון מאפשר לכל עובד שכיר לבחור את בעל הרישיון שיעניק לו שירות. עובד יוכל לבחור בסוכן או יועץ שיעניק לו שירותי שיווק או ייעוץ פנסיוני, ומעסיק לא יוכל להתנות ביצוע עסקה במוצר פנסיוני או מתן שירות אחר שעליו לספק לעובד בכך שתבוצע על ידי סוכן או יועץ מסוים. תיקון החוק אף מאפשר לעובד שלא להיעזר כלל בסוכן ביטוח ולעבוד באופן ישיר מול הגוף המוסדי.

13.1.2 מסמך הנמקה

חוק הייעוץ הפנסיוני מחייב בעל רישיון להתאים סוג ומוצר פנסיוני, כחלק מהליך ייעוץ או שיווק פנסיוני, לצרכי לקוח ובהתאם למאפייניו. כמו כן מחויב בעל הרישיון להעביר ללקוח, בעת מתן המלצה, מסמך בכתב, המפרט את הנימוקים להמלצתו (מסמך הנמקה).

ביוני 2015 פורסם חוזר "מסמך ההנמקה" שקבע מבנה חדש ועדכני למסמך ההנמקה. המסמך החדש הוא מסמך אחיד שממוקד בהיבטים העיקריים והמהותיים ביותר בתהליך השיווק הפנסיוני. המסמך נכתב בשפה פשוטה ובהירה על מנת להנגיש את המידע ללקוח, לפשט את המושגים השונים, תוך הדגשת החשיבות של הליך השיווק הפנסיוני ומטרות החיסכון.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

במסמך ההנמקה החדש הורחבו חובות הגילוי של בעל הרישיון. עליו להצהיר על סוג הרישיון שלו, אופן התגמול שלו וזיקה שיש לו לגופים המוסדיים. כמו כן, על סוכנים יהיה לציין אם המוצר עליו המליצו ללקוח משתתף במבצע קידום מכירות מצד הגוף המוסדי, ולפרט את מהות התגמול והתנאים לקבלתו.

בנוסף, בוצעה הבחנה בין שלושה סוגים של מסמכי הנמקה בהתאם לסיטואציה של הלקוח, וכן נוסף חיוב של בעל הרישיון לפנות למסלקה הפנסיונית על מנת לקבל מידע אודות המוצרים הפנסיוניים הקיימים שבידי הלקוח וזאת על מנת לשפר את איכות השירות ללקוח.

13.1.3 פרסום מבצעי קידום מכירות

תגמול המשולם לסוכן כולל, בנוסף לעמלות השוטפות המשולמות על ידי הגופים המוסדיים, גם תגמולים שאינם כספיים המוענקים כחלק ממבצעים שנערכים על ידי הגופים כגון: חופשות וטיסות ליעדים בחו"ל ובארץ, מכוניות, מוצרי חשמל, תווי קניה וכו'. נוהג זה של תגמול סוכני ביטוח באמצעות פרסים או מתנות, עלול ליצור הטיה אצל הסוכן לשווק ללקוח מוצר ספציפי שאינו בהכרח מתאים לו ביותר.

במרץ 2015 עודכן חוזר "מידע נדרש באתר אינטרנט של גוף מוסדי" ונקבע כי גוף מוסדי שבכוונתו לצרף לקוח למוצר ביטוח ארוך טווח, אשר בגינו יקבל סוכן הביטוח פרס כחלק מהשתתפות במבצע מסוים, יגלה מראש ללקוחותיו באמצעות אתר האינטרנט שלו, אודות קיומו של מבצע זה, שווי הפרס המוצע בגין מכירת מוצר זה והאופן שבו הוא משתלם לו.

13.1.4 תשלום גוף מוסדי לבעלי רישיון

גופים מוסדיים נוהגים לשלם לבעלי רישיון דמי עמילות שנגזרים מדמי הניהול שמשלם העמית או המבוטח. בהתאם לכך, דמי העמילות שישולמו לבעל הרישיון יהיו גבוהים יותר ככל שדמי הניהול שישלם הלקוח יהיו גבוהים יותר.

בינואר 2015 פורסמה עמדת ממונה "תשלום גוף מוסדי לבעל רישיון", אשר קבעה שתשלום דמי עמילות באופן האמור, המעודד בעלי רישיון להציע ללקוחות מוצרים בדמי ניהול גבוהים יותר, הוא פסול ואינו עולה בקנה אחד עם חובת הנאמנות שמוטלת הן על הגופים המוסדיים והן על בעלי הרישיונות.

במרץ 2015 פורסמה הבהרה לעמדת הממונה שקבעה שלא ניתן לחתום על הסכמים חדשים באופן שמנוגד להוראות האמורות וכי על גופים מוסדיים וסוכני ביטוח פנסיוני לפעול באופן מידי לתיקון חוזים ולהסדרת תשלום דמי העמילות באופן שעולה בקנה אחד עם הוראות הדין.

13.2 ביקורת ואכיפה

13.2.1 עמדת ממונה- ממציא ביקורת חשבונות נאמנות

בפברואר 2015 פורסמה עמדת ממונה ובה פורטו ממציא עיקריים כפי שעלו מביקורת בנושא ניהול חשבונות נאמנות בקרב סוכנים וסוכנויות ביטוח, תוך פירוט מקרים של יישום לקוי ויישום ראוי. הביקורת כללה בדיקה מקיפה במהלכה נסקר אופן הטיפול בדמי הביטוח המשולמים למבטח באמצעות סוכני הביטוח לרבות הליכי הגביה מלקוחות, בדגש על בדיקה לגבי אופן ניהול חשבונות נאמנות בסוכנויות ביטוח ולרבות בחינת ציות לחוזר 10-6-2011 שענינו "התקשרות גוף מוסדי עם בעל רישיון". ביקורת שהתמקדה בסוכנים ובסוכנויות הביטוח, אולם 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.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

13.2.2 ביקורת ופעולות אכיפה-בעלי רישיון

במהלך 2015 המשיכו פעולות הביקורת והאכיפה בקרב סוכנים וסוכנויות ביטוח והחל תהליך של ביקורות ואכיפה גם בקרב גופים מוסדיים. בביקורות נבחנו תהליך השיווק הפנסיני של מוצרי פנסיה וגמל וכן נבדק אופן הבקרה אחר תהליכי השיווק הפנסיני הן של סוכנים והן של משווקים. בביקורות אלו נמצאו ליקויים בהליכי בירור צרכים ואופן התאמת המסלול הביטוחי לצרכי הלקוח, אי הצגת עלויות הכיסויים הביטוחיים וליקויים באופן עריכת מסמכי הנמקה. כמו כן נמצא, שאופן הבקרה אחר תהליכי השיווק הפנסיני הן של משווקים והן של סוכנים, מתמקד בהיבטים הטכניים של מילוי טפסים ולא בהיבט האיכותי של הליך השיווק הפנסיני וההנמקה.

בנוסף, נערכו ביקורות שבחנו תהליכים של תיווך בביטוח על ידי סוכנים וסוכנויות בדגש על פעולות מכירה טלפונית של פוליסות בריאות ותאונות אישיות באמצעות מוכרנים. בביקורות אלו נמצאו ליקויים שכללו הצגה מטעה של הגורם המתווך והיקף ומהות הכיסויים, הטעיית מבטחים, מכירת פוליסות וכיסויים ללא הסכמה מפורשת של הלקוח ועוד.

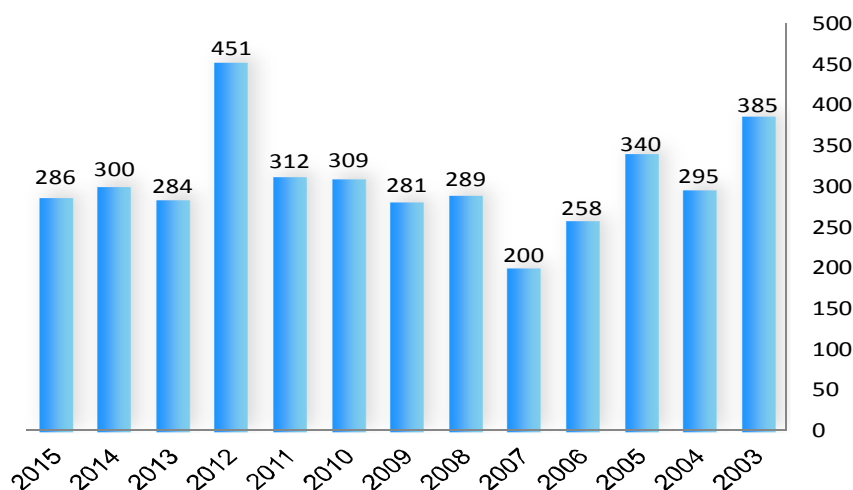
בהתאם לחומרת הממצאים, הפעיל האגף את סמכויותיו, לרבות סמכות של שלילת רישיון והטלת עיצומים, במקרה מסוים אף גם וגם.

14. נותני שירותי מטבע

14.1 רישום

בין השנים 2015-2003 נרשמו במרשם נותני שירותי מטבע 4,096 תאגידים ויחידים. מתוכם בסוף 2015 היו פעילים 1,726 נותני שירותי מטבע שהפעילו 1,879 סניפים. האחרים הפסיקו פעילותם או וויתרו על זכאותם לתעודת הרישום. במהלך 2015 הונפקו 414 תעודות רישום לסניפים חדשים לנותני שירותי מטבע רשומים.

מספר בקשות רישום שאושרו לעיסוק כנותני שירותי מטבע בשנים 2015-2003



מקור: נתוני אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון.

דוח שנתי 2015

משרד האוצר ♦ אגף שוק ההון ביטוח וחסכון | פעילות האגף

14.2 אכיפת הפעילות בקרב נותני שירותי מטבע

במסגרת פעילות האכיפה שהתבצעה בשנת 2015 ניתן דגש מרכזי לאיתור הפרות חובת הדיווח בגין עסקאות לא רגילות. זאת, בשל כמות הדיווחים הנמוכה יחסית בקרב נותני שירותי המטבע ולנוכח חשיבותם של דיווחים בגין עסקאות לא רגילות במניעת פעילות הלבנת הון ובפעילות של העמדת נכסים בין מדינות והעברות בינלאומיות.

כמו כן נערכו ביקורות בשטח לבחינת היערכות הפעילים בשוק לכניסתו לתוקף של הצו החדש, בוצעו הדרכות בתדירות גבוהה לציבור נותני שירותי המטבע לטובת הכשרתם לדרישות הצו. במהלך שנת 2015 בוצעו ביקורות בקרב 25 נותני שירותי מטבע, כאשר כמחצית מהביקורות נערכו בשיתוף פעולה עם גורמי אכיפה נוספים (רשות המיסים, משטרת ישראל). בביקורות אלו נתגלו הפרות של הוראות חוק איסור הלבנת הון וצו איסור הלבנת הון, ובמקרים אחדים אף נפתחו במקביל הליכים פליליים בגין עבירות לפי חוק איסור הלבנת הון שהועברו לטיפול פרקליטות המדינה.

במהלך 2015 דנה ועדת העיצומים לעניין נותני שירותי מטבע בממצאי דוחות הביקורת, מהם עלו הפרות של הוראות החוק והצו בקרב נותני שירותי מטבע אחדים.

15. פניות ציבור

האגף מברר פניות ציבור בנושא ביטוח, גמל ופנסיה המוגשות נגד גופים מוסדיים, סוכני ביטוח ויועצים פנסיוניים (להלן: "הגופים המפוקחים"), וכן מספק מידע בתחומים אלו. בירור הפניות נעשה מכוח הסמכות המוקנית למפקח על הביטוח על-פי דין. למפקח על הביטוח סמכות מעין שיפוטית להורות על תיקון ליקוי שנמצא אגב בירור תלונה, בין אם בעניינו של פונה מסוים ובין אם ככלל (כגון הוראה להשבת כספים לכלל הלקוחות). גוף מפוקח ראשי לערער על החלטות האגף בפני בית משפט מחוזי. בשנת 2015 טפל האגף בכ-13,000 פניות ציבור.

מצ"ב קישור לדוגמאות של תלונות ציבור שהתבררו באגף שוק ההון:

<http://www.mof.gov.il/hon/Information-entities/Received-public-entities/Pages/Fundamental-decisions.aspx>

⁷ הפניות כוללות פניות שמטופלות בנוהל מצ"ה, תלונות שמטופלות באגף, פניות העתק, השגות של פונים, פניות שאלה ותלונות שמגיעות מנציבות תלונות הציבור.