



הקדמה
אגף שוק ההון,
ביטוח וחסכון
ל - 2014

פברואר 2015

הקדמה

דבר הממונה

בתהליך בניית תכניות אסטרטגיות בתחילת 2014, נוסח חזון לאגף שוק ההון העומד לנגד עינינו:

להבטיח לכלל הציבור את היכולת להשיג ביטחון פיננסי בתחומי הפעילות השונים שבהם אגף שוק ההון עוסק.

בראש ובראשונה עומדת לנגד עינינו טובת המבוטח, ובכלל זה טובתם של אלה השוקלים לרכוש פוליסת ביטוח או להצטרף לקרן פנסיה או לקופת גמל. בתהליך האסטרטגי שנערך באגף זהו מטרת שהשגתן תורמת למימוש חזון האגף, מטרת כדוגמת התנהלות הוגנת, שקופה ואחראית של כלל הגורמים בשוק וכדוגמת יצירת מוצרים הוגנים שקופים מגוונים וזמינים.

כדי להשיג מטרת אלה עלינו לפעול להצבת הצרכן במרכז ולחיזוקו באמצעות הקניית כלים לקבלת החלטות צרכניות נבונות ובאמצעות מתן כוח להוציאן לפועל;

השגת המטרות כרוכה גם בהפעלת רגולציה חכמה. כזו הרואה את הצרכן "בגובה העיניים" ומתחשבת, למשל, בכך שהוא אינו בקי במונחי הביטוח. הסתכלות זו הביאה אותנו למסקנה שהדיווח השנתי למבוטח צריך להיכתב בשפה פשוטה, להניע אותו לשאול את השאלות הנכונות ולפעול לשיפור תנאי החיסכון שלו. השקענו מאמץ רב ונעזרנו במומחים כדי להבין מה מעניין את המבוטח ומה יניע אותו לפעולה. בהתאם לכך ניסחנו דיווח שנתי מקוצר, על פני עמוד אחד, שצפוי להישלח למבוטחים באפריל 2015.

רגולציה חכמה, כאמור, נותנת בידי הצרכן את הכלים לעריכת צרכנות נבונה. דוגמה לכלי כזה הוא מדד השירות שפורסם בשנה האחרונה. מדובר בכלי המאפשר למבוטח לקבל החלטות מושכלות ולבחור בחברת ביטוח שמספקת לו את השירות הטוב ביותר. אנו צופים כי פרסום המדד ישפר את האופן שבו חברות ביטוח מטפלות בתביעות.

ב-2015, צפויים להתווסף למדד, סקרי שביעות רצון של לקוחות והערכות איכותיות שונות של שירות. פרסומים אלה מאפשרים בחינה הולמת מקיפה של טיב השרות שמספקים היצרנים. לכל אלה בכוונתנו להוסיף מחשבוני שונים שיאפשרו לצרכן להשוות בין חברות ביטוח וחברות מנהלות בתחומי החיסכון הפנסיוני, הביטוח הכללי וביטוחי בריאות.

אנו חיים בעידן שבו כל אחד יכול, בקלות יחסית, לבחון את המוצר שבכוונתו לרכוש ולערוך השוואות בנוגע למחירו ולאיכותו. משמעות הדבר הוא שכוחם של הצרכנים הולך וגובר. היכולת לשתף במידע ובניסיון צרכנים רבים באמצעות רשתות חברתיות ולמנף שיתוף זה לצרכים צרכניים יביא להגברת השקיפות, להגברת התחרות ולשיפור השירות שנותנות חברות הביטוח כדי לרכוש את אמון הציבור.

אנו משקיעים מאמץ רב במתן שירות איכותי לציבור הפונים אלינו ושיפרנו בשנה החולפת באופן ניכר את הטיפול בפניות הציבור אלינו, בין השאר בטיפול יעיל יותר בפניות.

בשנה החולפת פעלנו לחיזוק הקשר שבין אגף שוק ההון לבין הדירקטוריונים של החברות שבפיקוחו. במסגרת זו, ערכנו, בין השאר, כנס דירקטורים שבו הצגנו את עיקר פעילות האגף. כמו כן, הצגנו בפני דירקטורים של חברות מפקחות את מודל הערכת הסיכונים שפיתחנו (RBS) והצגנו את ההערכות שלנו בנוגע לטיב ניהול סיכונים של החברות השונות.

בשנה החולפת המשכנו בפיתוח תשתיות חיוניות לקיומו של שוק ביטוח, בדגש על פיתוח המסלקה הפנסיונית שהחלה השנה להציע את שירותיה לכלל החוסכים. זאת בנוסף למאמץ שאנו מרכזים לפיתוח שפה אחידה, ממשקים אחידים ותהליכי עבודה אחידים לצורך מיסוד תשתית טכנולוגית מתקדמת של שוק הביטוח והפנסיה.

לסיכום, השנה שחלפה הייתה שנה מרובת פעילות. הפרק השוטף של דוח הממונה להלן, סוקר את עיקר פעילות אגף שוק ההון. החוט המקשר בין המגוון הרחב של פעילויות אלו, הוא חזון אגף שוק ההון להבטחת ביטחון פיננסי בתחומי פעילות האגף. בכוונתנו להמשיך בשנה זו את הפעילות הברוכה בתחומים השונים לטובת המבוטחים ולטובת שוק הביטוח והפנסיה בכללותו.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון

והמפקחת על הביטוח

מבנה אגף שוק ההון

בתרשים שלהלן מוצג מבנה אגף שוק ההון במתכונתו הנוכחית.

