

פעילות אגף

שוק ההון, ביטוח וחסכון

ל- 2014

פברואר 2015

תוכן עניינים

1	כללי	3
2	מסלקה פנסיונית	3
3	חיסכון פנסיוני	5
4	קופת גמל	6
5	פנסיה	7
6	ביטוח כללי	7
7	ביטוח בריאות וסיעוד	10
8	סוכנים ויועצים	11
9	השקעות ושוק ההון	11
10	ניהול סיכונים וממשל תאגידי	12
11	רישוי גופים מוסדיים	14
12	חשבונאות	14
13	פיקוח, אכיפה וביקורת	15
14	חינוך פיננסי	19
15	מחקר	20
16	קשרים בינלאומיים	20
17	פניות ציבור	20
18	נותני שירותי מטבע	21
23	נספח א - דוגמאות של תלונות ציבור שהתבררו באגף שוק ההון	23

1. כללי

1.1 מעבר לפיקוח רוחבי מונחה עקרונית - תיקון סעיף 40 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981

בהתאם להוראות סעיף 40 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981 ובהתאם לצו שקבע שר האוצר לעניין זה, הליך אישור מוצרי ביטוח על ידי המפקח על הביטוח מתבצע באמצעות אחד משלושה מסלולים שנקבעו בחוק, בהתאם לענף הביטוח שבו ישווק המוצר: אישור על ידי קבלת היתר מפורש מהמפקח, אישור באי התנגדות וכן מסלול הודעה למפקח. בדצמבר 2014 הגיע לסימום הליך שנמשך מספר שנים, שמטרתו מעבר לפיקוח רוחבי מונחה עקרונית, בהתאם לקיים ולמקובל במדינות מפותחות בעולם. כחלק מהליך זה, תוקן סעיף 40 לחוק הפיקוח, הקובע כעת בין השאר, כי ככלל, אישור מוצרי ביטוח ייעשה במסלול של אי התנגדות של המפקח, למעט במקרים שבהם הוא מצא לנכון לדרוש אישור מפורש, דוגמת מוצרי ביטוח מורכבים או מוצרי ביטוח הכוללים מספר מבוטחים רב מאוד. עוד נקבע בתיקון כי, המפקח רשאי להורות לגוף מפקח לתקן תנאי בחוזה ביטוח גם עבור מבוטחים בחוזים קיימים וכי תוענק סמכות למפקח לקבוע תנאים בחוזה ביטוח. התיקון יאפשר לאגף שוק ההון להתמקד בפיקוח רוחבי ויעיל יותר על ידי קביעת עקרונות לתנאים בחוזי ביטוח, יביא לשיפור מוצרי הביטוח המשווקים ויעניק הגנה טובה יותר למבוטח בעת הצורך.

1.2 חוזר מאוחד (קודקס)

במטרה ליצור סדר ואחידות בהוראות הרגולציה שתחת פיקוחו, פתח האגף בשלהי 2011 בתהליך וולונטרי, יסודי ועמוק לייעול וארגון מסגרת הרגולציה שתחת פיקוחו. מטרת הארגון מחדש היא יצירת ספר רגולציה סדור, עקבי ומקיף - קודקס שיסייע בהתמצאות בהנחיות השונות ויקל על עבודת הגורמים המפוקחים, תוך ייעול האסדרה ואיוןן של סתירות וחפיפות. בשלב ראשון של התהליך מרוכזות הוראות חוזרי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון לחוזר המאוחד. הוראות ששובצו בחוזר המאוחד ומקורן בחוזרים שהוצאו לפני שילובם בחוזר המאוחד מחליפות את חוזרי המקור החל ממועד הכניסה לתוקף של הפרק הרלבנטי בחוזר המאוחד. בשנת 2014 נכנסו לתוקף מספר פרקים מרכזיים בחוזר המאוחד - הוראות לעניין חוזה ביטוח כללי, קרן פנסיה וקופת גמל. הוראות לעניין ניהול נכסי השקעה, ניהול סיכונים, ביקורת פנימית וביקורת חיצונית, הכוללים שילובם של כ-120 חוזרים.

2. מסלוקה פנסיונית

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

2.1 פרסום הוראות לצורך פיתוח פעולות חדשות במערכת סליקה פנסיונית מרכזית:

במאי 2014 פורסמו הוראות לצורך פיתוח פעולות חדשות במערכת סליקה פנסיונית מרכזית ולקראת הפעלתן. הפעולות החדשות כוללות: בקשת מידע של סוכן ביטוח או מעסיק על יתרות

פיצויים של עובדיו; בקשה לקבלת מידע חד פעמי על כלל המוצרים של חוסך או של בעל רישיון בגוף מוסדי ספציפי; הגשת יפוי כוח של חוסך על ידי בעל רישיון שלא אגב בקשת מידע; שינויים בבקשה לקבלת מידע מתמשך ליועץ פנסיוני מגוף מוסדי ועדכונים כללים בממשקי אירועים ומשוב מנהלי. באוגוסט 2014 פרסמה חברת סוויפטנס, באישור הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, שורה של כללי מערכת שפירטו פעולות נדרשות מגופים מוסדיים על מנת ליישם את הוראות הממשק החדש בעבודת המסלקה הפנסיונית.

2.2 חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית – הבהרה:

במאי 2014 פורסמה הבהרה לחוזר גופים מוסדיים 2013-9-18 שעניינו "חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית". בהבהרה נקבע, בין היתר, שפניית בעל רישיון לגוף מוסדי לשם בקשת מידע חד פעמית שאינה כוללת פרטי זיהוי של מוצר פנסיוני המנוהל לטובת לקוח, תיעשה באמצעות מערכת סליקה פנסיונית מרכזית בלבד. ההבהרה חידדה את עמדת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון כי איתור כספים של חוסכים על יד בעל רישיון לצורך ייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני יעשה רק במסלקה הפנסיונית.

2.3 פתיחת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית לכלל ציבור החוסכים

החל מיולי 2014 המערכת פתוחה לכלל לציבור החוסכים ויכולה להמציא לכל חוסך את פירוט התוכניות הפנסיוניות שלו, יתרות, הפקדות שהיו במהלך השנה. הגישה למערכת נעשית באמצעות פניה לאתר האינטרנט של המסלקה ולאחר זיהוי החוסך באמצעות כתובתו הרשומה במשרד הפנים או בממצעות מספר כרטיס האשראי שלו.

2.4 תקנות תשלומים לקופת גמל

באוגוסט 2014 פורסמו תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (תשלומים לקופת גמל), תשע"ד-2014. במסגרת התקנות נקבעו הוראות לעניין אופן העברת דיווחים על הפקדת תשלומים לקופת גמל, ובמרכזן חובת דיווח ממוכן על כלל המעסיקים במשק. דיווח תקין על הפקדת תשלומים לקופת גמל מהווה תנאי בסיסי לרישום זכויות כנדרש במערכות המידע של גופים המוסדיים ולמיצוי הזכויות הפנסיוניות של העובדים. בנוסף, וכדי לאפשר למעסיקים לעקוב אחר אופן רישום זכויות העובדים החילו התקנות על גופים המוסדיים חובת מתן היזון חוזר בגין כל הפקדה ודיווח המועברים אליהם.

2.5 עדכון חוזר גופים מוסדיים 2014-9-13 "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני"

כצעד משלים לתקנות שצוינו בסעיף 3.4 לעיל, פורסם בספטמבר 2014 נספח ה' לחוזר מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני - "ממשק מעסיקים" המגדיר מבנה אחיד להעברת נתונים כנדרש בתקנות. במסגרת הדיווח האמור נדרש מעסיק לדווח לגוף מוסדי על אופן הפקדת התשלומים לקופת הגמל, סך התשלומים שהופקדו לאותה קופה ועל הפסקת הפקדות לקופה. במענה לדיווח המועבר על ידי מעסיק נדרש גוף מוסדי להעביר היזון חוזר על עצם קליטת הדיווח ועל אופן רישום זכויות העובד במערכות המידע שלו. טרם לכן, פורסם במאי 2014 חוזר מבנה

אחיד, עם העדכונים הנדרשים לפעולות החדשות ובתוך כך פורסם ממשק חדש, ממשק יתרות פיזויים. לצורך כך עודכן בחוזר ממשק אירועים. בנוסף, נערך שינוי בהוראות שנקבעו בחוזר, בנושא ממשק טרום ייעוץ.

3. חיסכון פנסיוני

3.1 חוק חלוקת חיסכון פנסיוני בין בני זוג שנפרדו

באוגוסט 2014 פורסם חוק לחלוקת חיסכון פנסיוני בין בני זוג שנפרדו. החוק מתמודד עם שתי בעיות מרכזיות: האחת, בחלק מהסדרי החיסכון הפנסיוני אין אפשרות מעשית לחלוקת חיסכון פנסיוני בין בני זוג שהתגרשו לפני מועד הפרישה של בן הזוג החוסך; השנייה, בן הזוג לשעבר לא הוגדר כשאייר בהסדרי הפנסיה השונים ולפיכך נשללה זכאותו לפנסיה במקרה של פטירת בן הזוג. לעומת זאת, בן הזוג החדש זכאי למלוא קצבת שאירים על אף שלעיתים קרובות זכויות הפנסיה של העמית כבר כמעט התגבשו במלואן בעת הפרידה מבן הזוג לשעבר. בהתבסס על התפיסה לפיה זכויות פנסיוניות הן נכס בר חלוקה ומאחר שהחיסכון הפנסיוני הוא מקור הכנסה מרכזי בגיל פרישה, מסדיר החוק את אופן חלוקת הנכסים בין בני זוג שנפרדו. בנוסף הוסדרה זכאותו של בן זוג לשעבר לקצבת שאירים בעת פטירת פנסיונר.

3.2 דוח שנתי ודוח רבעוני לעמיתים ולמבוטחים בגוף מוסדי

ביולי 2014 פורסם חוזר 2014-9-12 "דוח שנתי ודוח רבעוני לעמיתים ולמבוטחים בגוף מוסדי". הדוח השנתי במתכונתו החדשה הינו דוח פשוט ותמציתי, הכולל עמוד אחד בלבד, ומציג את הנתונים המהותיים ביותר לחוסך בצורה פשוטה, בהירה וברורה וזאת במטרה להנגיש את הדוח השנתי ולעודד קריאתו. הדוח יאפשר לכל חוסך להבין את מצב חסונו הפנסיוני וישמש עבורו ככלי מעקב ובקרה יעיל לקבלת החלטות נכונות ומושכלות יותר. הדוח השנתי יישלח לחוסכים החל מהדוח ל- 2014. כמו כן, בחשבונו האישי של החוסך שבאתר האינטרנט של הגוף המוסדי יוצג דוח מפורט הכולל נתונים נוספים שעשויים לעניין אותו. החוזר מאפשר לחוסך, בין היתר, לקבל את הדוח השנתי באמצעות דואר אלקטרוני, אם ביקש זאת מפורשות.

3.3 התניות בהסדרים פנסיוניים הכוללים כיסויים ביטוחיים

הסכמים קיבוציים או הסכמי העסקה אישיים מחייבים מעסיקים רבים לממן עבור עובדיהם כיסוי ביטוחי מפני אבדן כושר עבודה או מפני מוות. ישנם מקרים בהם, גוף מוסדי מתקשר עם מעסיק, לצורך רכישת כיסוי ביטוחי לעובדיו, לצורך ניהול כספי החיסכון הפנסיוני שלו. לפיכך, קיים חשש שבחירת הגוף המוסדי או המוצר הפנסיוני תעשה משיקולים שאינם מתחשבים בצרכיו של העובד. בנובמבר 2014 פורסם חוזר האוסר על גופים מוסדיים להתנות הצטרפות עובדים באמצעות המעסיק לביטוח ריסק מוות או אובדן כושר עבודה, בניהול כספי החיסכון הפנסיוני באותו הגוף המוסדי. בנוסף, החוזר קובע כי, מתן הנחה בדמי ניהול לחוסך במוצר פנסיוני או בעלות כיסוי ביטוחי לא תותנה ברכישת כיסוי ביטוחי נוסף.

3.4 הבהרת איסור הגבלת עובד בבחירת מוצר פנסיוני או בקבלת הטבות השיג

ביוני 2014 פורסמה הבהרה שסוכן הנותן שירות למעסיק אינו רשאי להגביל הצטרפות של עובד למוצר חיסכון פנסיוני או למנוע ממנו לקבל הטבה בדמי ניהול שאותה השיג העובד באופן עצמאי. תכליתו של סעיף 20(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 היא לאפשר לעובד לבחור את מוצר החיסכון הפנסיוני שבו הוא מעוניין להפקיד את תשלומיו ואת תשלומי מעבידו, מבלי שמעבידו יוכל להגביל אותו בעניין זה, והכל על מנת שהעובד יוכל להתאים את מוצר החיסכון הפנסיוני לצרכיו ולמקסם את תועלתו. מפניות ציבור שהגיעו למשרדנו עלה כי ישנם מקרים שבהם מעסיק או סוכן הנותן שירות למעסיק מונע מעובד להצטרף למוצר חיסכון פנסיוני או ליהנות מתנאים טובים שהשיג העובד, הכוללים הטבה בדמי הניהול. המשמעות של מגבלה כזו היא שהעובד נאלץ לבחור מוצר פנסיוני אחר או לשלם דמי ניהול גבוהים מאלו שהצליח להשיג. לפיכך, הובהר כי מניעת אפשרות של עובד לממש הצטרפות לקופת גמל מסוימת, לרבות מניעת הצטרפות בהתאם לתנאים שהוסכמו בין העובד לבין הקופה, הכוללים בין היתר הטבה בדמי ניהול, אינה עומדת בהוראות סעיף 20 לחוק קופות גמל.

4. קופת גמל

4.1 משיכת כספים מחשבונות קטנים בקופות גמל

בקופות גמל ישנם מיליוני חשבונות ישנים עם יתרות צבירה נמוכות שנפתחו טרם שנת 2008 ואינם פעילים. חשבונות אלו מהווים כ-40% מסך החשבונות בקופות הגמל, בשעה שהכספים המנוהלים בחשבונות אלו מהווים פחות מ-2% מסך הכספים המנוהלים בקופות הגמל. חשבונות אלו מסרבילים את המערכות ויוצרים עליהן עומס רב. פתיחת האפשרות למשיכת הכספים מחשבונות אלו בפטור מלא ממס, תייעל את המערכות הפנסיוניות ותמנע את הסבסוד הצולב המתקיים היום בין החוסכים. בעקבות הוראת שעה שנכנסה לתוקפה במרץ 2014 מתאפשר לחוסכים בקופות גמל לא פעילות עם סכום צבירה של עד 7,000 ש"ח, למשוך את כספם בפטור ממס. אגף שוק ההון פרסם חוזר ובו ניתנו הוראות לקופות גמל למתן דיווח לעמיתים בעלי חשבונות כאמור בדבר הזכאות ואופן מימוש הזכאות למשיכת הכספים. בנוסף, נקבעו הוראות לפרסום הזכות למשיכת כספים כאמור באתר האינטרנט של החברות המנהלות וכן נוספה חובת דיווח לממונה ביחס לביצוע משיכות כאמור. עד סוף ספטמבר 2014 נמשכו 13% מסך החשבונות הזכאים למשיכה בפטור ממס, המהווים שיעור של 19% מסך היתרות הניתנות למשיכה כאמור.

4.2 משיכת כספים מחשבון של עמית שנפטר עם יתרה נמוכה

כאשר בחשבון של עמית שנפטר לא קיימת הוראת מינוי מוטבים, נדרשים זכאים לכספים להמציא צו ירושה או צו קיום צוואה על מנת למשוך כספים אלו מהחשבון. הליך הוצאת צו כאמור כרוך בעלויות כספיות, שלעתים עולות על גובה החיסכון הצבור בחשבון העמית ובכך מונעות מזכאים לממש זכאותם. חוזר 2014-2-3 "משיכת כספים מחשבון של עמית שנפטר עם יתרה נמוכה" מסדיר מקרים, שבהם יתאפשר תשלום כספי עמית שנפטר ללא דרישת המצאת צו

ירושה או צו קיום צוואה. בין התנאים שנקבעו: יתרה צבורה של עד 5,000 ש"ח, עברו 3 שנים מפטירת העמית, חתימה על כתב שיפוי לחברה המנהלת במידה ותחויב לשלם כספים לאחר.

4.3 העברת כספים בין קופות גמל - תיקון תקנות

באוגוסט 2014 פורסם תיקון לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל)(העברת כספים בין קופות גמל), התשס"ח-2008. מטרת תיקון תקנות אלו היא להסדיר את נושא הפיצוי לעמיתים בעת איחור בעברת כספים בין קופות גמל, להסדיר את איחוד ופיצול החשבונות בקופות גמל וכן ביצוע התאמות להוראות התקנות בהתאם לשינויים בהוראות הדין מיום התקנתן.

5. פנסיה

5.1 מתן הנחה בדמי ניהול למקבלי קצבה בקרן פנסיה חדשה

ביולי 2014 פורסם חוזר 2014-3-3 שעניינו "מתן הנחה בדמי ניהול למקבלי קצבה בקרן פנסיה חדשה" הקובע מנגנון למתן הנחה בדמי ניהול למקבלי קצבה. תקרת דמי הניהול המותרת לגבייה ממקבלי קצבה בקרן פנסיה חדשה היא 0.5% בשנה מתוך סך הנכסים העומדים כנגד ההתחייבויות למקבלי קצבה בקרן. החוזר מסדיר את האופן שבו תחושב הקצבה ואת האופן בו ייגבו דמי ניהול במקרה בו ניתנת הנחה בדמי ניהול למקבלי קצבה. בין היתר, נקבע שההנחה בדמי הניהול תינתן למשך כל תקופת תשלום הקצבה. יודגש כי, מבוסס בקרן פנסיה יכול להתמקח על דמי הניהול בכל עת. בעוד שיכולת המיקוח של הפנסיונר מוגבלת רק למועד פרישתו. לאחר מועד זה, לא יוכל פנסיונר להתמקח על דמי הניהול הנגבים ממנו, היות והחיסכון שצבר עד למועד הפרישה הומר לזכאות לקבלת קצבה והוא אינו יכול לעבור לקרן אחרת. על-כן, ישנה חשיבות להתמקח על דמי הניהול במועד הפרישה.

5.2 תיקון הוראות דיווח כספי לקרנות פנסיה חדשות

בינואר 2014 פרסמה הממונה תיקון להוראות הדיווח הכספי לקרנות פנסיה חדשות. בהתאם לתיקון יעודכנו מדי רבעון היתרות הצבורות של העמיתים בשל עודף או גירעון אקטוארי הנובע מגורמים דמוגרפיים. במקביל בוטלה התשואה הדמוגרפית לפיה עודכנו מדי חודש היתרות הצבורות של העמיתים. כמו כן, הפנסיות של הפנסיונרים, יעודכנו אף הן מדי רבעון בגין עודף או גירעון אקטוארי הנובע מגורמים דמוגרפיים. העדכון הרבעוני נעשה בהסתמך על חישוב מיטבי מדי חודש לצורך התשואה הדמוגרפית.

6. ביטוח כללי

6.1 פרסום מדד טיפול בתביעות לשנת 2014

טיב השירות שניתן למבוטחים מהווה שיקול מהותי למבוטח פוטנציאלי, טרם רכישת ביטוח, בנוסף למרכיב המחיר. בשל כך, פועל אגף שוק ההון להביא לציבור מידע רלוונטי שיסייע למבוטחים ברכישת ביטוח מחברת הביטוח המתאימה להם ביותר. ביולי 2014 פורסם "מדד השירות לטיפול בתביעות". מדד זה חושב על בסיס דיווחים סטטיסטיים של חברות הביטוח לשנת 2013 שהועברו לאגף שוק ההון מכוח חוזר 2011-9-6 "איסוף מידע סטטיסטי לגבי יישוב תביעות

ואופן טיפול בבקשות למשיכה והעברת כספים". המדד דירג את תחומי הביטוח הבאים: רכב חובה, רכב רכוש¹, דירה, ביטוח סיעודי פרט, ביטוח סיעודי קבוצתי בקופות החולים, הוצאות רפואיות², ביטוח נזקים רפואיים³, וביטוח נסיעות לחו"ל. הניקוד והדירוג חושבו (ללא התחשבות בדיווח לגבי תביעות קבוצתיות) על בסיס שני מרכיבים - מהירות הטיפול וטיב סיום התביעה, במשקל שווה:

- **מהירות הטיפול בתביעה** - בכל תת ענף הוגדר משך זמן טיפול המהווה אמד למצוינות. הציון לחברה עבור כל תת ענף חושב כיחס בין סך התביעות שנסגרו עפ"י האמד לבין כלל התביעות שנסגרו. לדוגמה, בתביעות ביטוח בגין נזק למבנה הדירה אמד המצוינות שנקבע הוא 60 ימים, כלומר ציון 85 מציין שהחברה סגרה 85% מהתביעות תוך 60 ימים.
- **אופן סיום התביעה** - הניקוד לחברה חושב כיחס בין סך התביעות שאושרו לתשלום לבין כלל התביעות שנסגרו. לדוגמה, ניקוד 85 מציין שהחברה אישרה 85% מסך התביעות שסגרה. ואולם לביטוח רכב חובה, טיב סיום התביעה חושב כיחס בין סך התביעות שאושרו והסתיימו בפשרה לבין כלל התביעות שנסגרו.

ניתן לעיין בציוני המדד, כמו גם במידע מתודולוגי נוסף באתר האינטרנט של אגף שוק ההון בכתובת להלן:

<http://mof.gov.il/hon/Consumer-Information/Pages/Index-Service-to-handle-claims.aspx#GovXParagraphTitle1>

6.2 השקת יישום "ביטוח בדרכים"

במאי 2014 הושק היישום (אפליקציה) "ביטוח בדרכים", שמטרתו לסייע בזמן אמת לנהגים שהיו מעורבים בתאונת דרכים או שרכבם נגנב. היישום מותאם למערכות הפעלה מבוססות אפל ואנדרואיד, והוא כולל כלי עזר חיוניים המסייעים בעת הצורך, כגון אפשרויות הקלטת עדויות, תיעוד תמונות מזירת התאונה ופנס. המידע ביישום מעניק תמונה מלאה למבוטח בכל הדרוש לו במקרה של תאונה או גניבת רכב, כגון, רשימת שמאים מעודכנת, ספקי שירות שונים ועוד. היישום מעניק לראשונה מענה אובייקטיבי למבוטחים בממשק עם חברת הביטוח, השמאי וספק שירותי הדרך, בשלבים השונים שלאחר תאונת דרכים ועד הגשת התביעה לחברת הביטוח.

6.3 פרסום חוזר חידוש חוזה ביטוח

בספטמבר 2014 פורסם חוזר 2014-1-6 שעניינו "חידוש חוזה ביטוח". מטרת חוזר זה להסדיר את הליך חידוש חוזה ביטוח על ידי חברות הביטוח. בחוזר נקבע כי, חברת ביטוח נדרשת לקבל את הסכמת בעל הפוליסה לחידוש פוליסת ביטוח, ולתעד את הסכמתו. עוד קובע החוזר כי, חברת ביטוח נדרשת להודיע למבוטח 30 ימים מראש על מועד סיום תקופת הביטוח, ולפרט בהודעתה

¹ ביטוח רכב מקיף וצד שלישי בגין נזקי רכוש בלבד

² ביטוח המכסה הוצאות של ניתוחים, השתלות, תרופות ומחלות קשות

³ ביטוחי תאונות אישיות או נכויות המבטיחים פיצוי בקרות תאונה או נכות של המבוטח

את עלויות פוליסת הביטוח שהסתיימה ואת העלויות בנדרשות חידוש הפוליסה. חוזר זה צפוי להגביר את מודעות המבוטחים לתאריך סיום תקופת הביטוח, לתוכן הכיסוי הביטוחי שרכשו ולמחיר ששילמו בעבורו, ולכן יאפשר למבוטחים רכישה מושכלת של פוליסת ביטוח חדשה. הוראות החוזר יחולו על ענפי ביטוח רכב רכוש (עצמי וצד ג'), ביטוח דירות וביטוח תאונות אישיות (לגבי פוליסות פרט עד שנה).

6.4 תיקון פוליסה תקנית לביטוח דירה

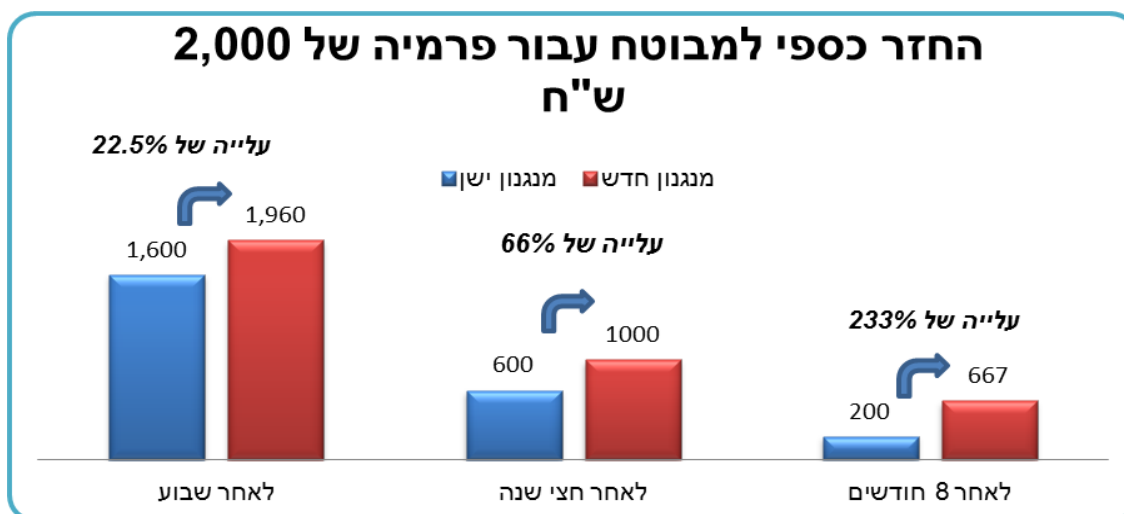
הפוליסה התקנית פורסמה בשנת 1986 באמצעות תקנות של שר האוצר ומאז כמעט לא בוצעו בה שינויים. התיקון הנוכחי של הפוליסה התקנית מקיף שינויים רבים שמטרתם לשפר את תנאי פוליסת ביטוח דירה לטובת ציבור המבוטחים. הליך תיקון הפוליסה התקנית החל לפני כשנתיים, שבמהלכן התקיימו דיונים עם גורמים שונים בשוק, דוגמת חברות ביטוח, מבטחי משנה, סוכני ביטוח ספקי שירות ונציגי ציבור. השינויים בפוליסה התקנית יכנסו לתוקף חצי שנה ממועד פרסום התקנות ברשומות ויחולו על פוליסות חדשות ופוליסות שמועד תחילת הביטוח החל לפני הפרסום וחדושן יהיה לאחר הפרסום.

להלן פירוט לגבי מספר שינויים עיקריים שנערכו בפוליסה התקנית:

1. הוספת הרחבה לביטוח סכום נוסף בבית משותף - מבוטח שרכש את ההרחבה יוכל להגדיל את סכום ביטוח המבנה פי שניים, במקרה בו יגרם נזק משמעותי לדירתו כתוצאה מרעידת אדמה. בהתאם לתנאי ההרחבה, לאחר קרות מקרה ביטוח המבוטח לא יידרש להעביר את זכויותיו בקרקע לחברת הביטוח.

2. שינוי מנגנון החזר הפרמיה למבוטח בעת ביטול הפוליסה על ידי מבוטח - מנגנון החזר הפרמיה במצב זה ישונה, כך שחברת הביטוח תשיב למבוטח חלק יחסי מהפרמיה ששילם. זאת בהשוואה למצב כיום, בו חברת הביטוח משאירה לעצמה 10% מהפרמיה השנתית וכן 10% נוספים עבור כל חודש או חלק ממנו. שינוי זה מהווה הטבה משמעותית למבוטח.

להלן תרשים המדגים את ההטבה למבוטח בשל שינוי מנגנון החזר הפרמיה:



3. צמצום השימוש במנגנון "ביטוח חסר", כך שחברת ביטוח לא תוכל להפחית את תגמולי הביטוח במקרה של נזק חלקי למבנה הדירה.
4. הרחבת ביטוח אחריות כלפי צד שלישי - כיסוי זה נועד להגן על מבוטח מפני תביעה נזיקית בסכום גבוה. עד היום, לא היתה אחידות בין חברות הביטוח בתנאי הכיסוי. מצב זה גרם לכך שתביעות ביטוח רבות נדחו עקב מגבלות רבות של חברות הביטוח. במסגרת התיקון נוסחו לראשונה תנאים אחידים לכל השוק, המיטיבים עם המבוטח.
5. הארכת תקופת הזכאות לתשלום שכר דירה - במקרה בו נגרם נזק משמעותי לרכוש המבוטח, ישולם למבוטח שנאלץ לגור בשכירות תשלום בעד שכר דירה חלופית במשך שנה (במקום חצי שנה כפי שקבוע היום).
6. מתן פיצוי לפי שווי רכוש כחדש - כאשר נגרם נזק לרכוש המבוטח, נקבע כברירת מחדל כי הפיצוי למבוטח לא יהיה לפי שווי הרכוש הישן אלא יינתן לפי ערך של רכוש חדש מאותם סוג ואיכות.

6.5 פיתוח מחשבון ביטוח דירה

ב- 2014 הושלם פיתוח מחשבון, שיאפשר לציבור להשוות בין פוליסות לביטוח דירה של חברות הביטוח השונות, וזאת בהתבסס על מחיר הביטוח, ציון חברת הביטוח במדד השירות לטיפול בתביעות ומאפיינים נוספים של הפוליסה, כגון כיסויים והרחבות והשתתפויות עצמיות. מטרת המחשבון להציג מידע נגיש ושקוף לצרכן, ובכך לסייע בהגברת התחרותיות בענף ביטוחי דירות והוזלת הפרמיה וכן לסייע בהגברת המודעות לכיסויים השונים בביטוח דירה. השקת המחשבון לשימוש הציבור צפויה להיות בתחילת 2015.

7. ביטוח בריאות וסיעוד

7.1 ביטוח נסיעות לחו"ל קבוצתי לחברי קופות חולים וללקוחות סוכנויות נסיעות

בנובמבר 2014 פורסם חוזר הקובע נהלים למכירת ביטוח קבוצתי לנסיעות לחו"ל לחברי קופת חולים או ללקוחות סוכנויות נסיעות. כאשר קופת חולים מציעה לחבריה להצטרף לפוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל קבוצתי, נוצר חשש למעורבות יתר של קופת חולים במכירת הביטוח עד כדי יצירת מצג מטעה לרוכש הביטוח, לפיו חברת הביטוח, בשל המעורבות של קופת חולים, מודעת לצרכים הרפואיים של המבוטחים. גם במקרה של רכישת ביטוח נסיעות מסוכנות נסיעות, המספקת ללקוחותיה שירותים הקשורים לנסיעה לחו"ל, עשוי להיווצר הרושם כי הסוכנות מומחית לגבי כל צרכי אדם השוהה בחו"ל, ובכלל זה הצורך בביטוח רפואי. כך עולה חשש ליצירת מצג מטעה לפיו חברת הביטוח מודעת לצרכי הביטוח הייחודיים של המבוטחים בחו"ל. החוזר מתווה עקרונות המאפשרים לקופת חולים או לסוכנות נסיעות למכור פוליסת ביטוח קבוצתית לנסיעות לחו"ל. החוזר קובע שקופת חולים וסוכנות נסיעות לא ימכרו פוליסות ביטוח באופן ישיר

אלא רק דרך חברת הביטוח או סוכנות ביטוח, על מנת להפחית את החשש ליצירת מצג מטעה למבוטחים בעת רכישת הביטוח.

7.2 דיווח שנתי למבוטחים בביטוח בריאות - תיקון

חוזר דיווח שנתי למבוטחים בביטוח בריאות שנכנס לתוקף החל משנת 2009, קובע הוראות בדבר המידע שעל חברת ביטוח לשלוח למבוטח אחת לשנה, על מנת שיוכל לעקוב אחר דמי הביטוח והכיסויים הניתנים לו במסגרת הביטוח שברשותו. לאור השינויים שחלו בשנים האחרונות, פורסם בדצמבר 2014 עדכון לחוזר, הקובע כי, חברת ביטוח תוכל לשלוח דוח שנתי באמצעות דואר אלקטרוני, בכפוף לקבלת הסכמת המבוטח לכך. עוד קובע החוזר הוראות בעניין אבטחת הנתונים, אמצעי מעקב אחר שליחת הדוח וכן חובת משלוח הדוח בדואר רגיל במקרה בו דואר אלקטרוני חוזר או העדר הוכחה לשליחת הדואר האלקטרוני.

8. סוכנים ויועצים

8.1 חוזר הסכמים למתן שירותים

באוגוסט 2014 פורסם חוזר 2014-10-1 "הסכמים למתן שירותים" הקובע הוראות המתייחסות לשירותי תפעול שתאגיד בנקאי יכול לספק לעמיתי חברה מנהלת. הוראות אלו מאפשרות לגוף מוסדי להתקשר עם תאגיד בנקאי לצורך קבלת שירותי תפעול במגבלות שנקבעו בחוזר, באופן שיבטיח ייעוץ אובייקטיבי וחרף מניגוד עניינים על ידי הבנק.

8.2 חוזר מעורבות גוף חיצוני בשיווק ומכירה של מוצר ביטוח שאינו ביטוח קבוצתי

בנובמבר 2014 פורסם חוזר 2014-10-2 "מעורבות גוף שאינו בעל רישיון בשיווק ומכירה של מוצר ביטוח שאינו ביטוח קבוצתי" הקובע הוראות להתקשרות של גוף מפקח עם גוף חיצוני בקשר לשיווק או מכירת מוצר ביטוח שאינו קבוצתי, כך שמעורבות זו תהיה מותרת על פי החוק. ההוראות כוללות הוראות לעניין אופן הפעילות של הגורם החיצוני מול הלקוחות ולעניין אופן התשלום בעד פעילות זו.

9. השקעות ושוק ההון

9.1 תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הוצאות ישירות בשל ביצוע עסקאות), תשס"ח-2008

ב- 2014 בוצע תיקון לתקנות, כך שלראשונה נקבעה מגבלה כמותית לשיעור של הוצאות ישירות מסוימות שניתן לגבות מהיקף הנכסים של הגוף המוסדי מעבר לדמי הניהול. נקבעה תקרה בשיעור של 0.25% עבור הוצאות שנגבות בגין השקעה בקרנות השקעה, השקעה בחו"ל, השקעה בגין מתן הלוואות ומתן משכנתאות. במקביל לתיקון התקנות תוקן גם החוזר המאוחד. בתיקון החוזר נקבע באילו מדדים ותנאים תותר הוצאה ישירה בעד השקעה בתעודות סל מסוימות בישראל בשיעור של עד 0.1% מדמי הניהול המשולמים למנפיק התעודה. קביעה זו נועדה לאפשר

לגופים להשקיע בתעודות סל שחשיפתן בעיקר למדדי מניות של חברות בינוניות וקטנות וענפי פעילות ייחודיים.

9.2 תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (השתתפות חברה מנהלת באסיפה כללית), התשס"ט- 2009

במהלך השנה החולפת תוקנו התקנות, כאשר המטרה הייתה להקל על חובת השתתפות הגופים באסיפות כלליות ולחייב את השתתפותם ולהצביע בעד או נגד רק במקרים בהם הם יכולים להשפיע, כלומר במקרים בהם נדרש רוב מיוחד על פי חוק החברות, למעט מספר נושאים כמו בחירת דירקטורים. כמו כן, לאור פוטנציאל ניגוד עניינים הקיים בהצבעות של גופים מוסדיים אצל גופים פיננסיים אחרים בנושא תגמול, נקבע שהחלטה זו תתקבל על ידי הנציגים החיצוניים בוועדת ההשקעות. כצעד משלים לתקנות ביוני 2014 פורסם חוזר 2014-9-6 "הגברת מעורבות הגופים המוסדיים בשוק ההון בישראל", ובו עדכון הוראות שעיקרן אופן ההתקשרות של הגוף המוסדי עם גורם מקצועי ולמידת ההסתמכות שלו על המלצת הגורם.

9.3 ניהול השקעות באמצעות סלי השקעה

ניהול השקעות של ניירות ערך סחירים באמצעות סלי השקעה הוא דרך אפשרית לניהול השקעות על ידי גופים מוסדיים, בייחוד במקרים בהם מנהלים הגופים מספר רב של מסלולי השקעה וקופות גמל. במהלך השנים, גברה מודעות גופים מוסדיים לניהול השקעות באמצעות סלי השקעה ומספר הגופים הבוחרים לנהל את השקעותיהם הסחירות באופן זה הולך וגדל. בדצמבר 2014 פורסם חוזר ובו נקבעו הכללים לניהול סלי השקעות סחירים ושאינם סחירים על ידי מספר משקיעים מוסדיים הנמנים על אותה קבוצת משקיעים.

9.4 מכרז להקמת מאגר ציטוטי מחיר פרטניים ושערי ריבית עבור גופים מוסדיים

אגף שוק ההון ערך מכרז לבחירת "חברה מצטטת" האחראית על הקמה ותפעול של מאגר ציטוטי מחיר פרטניים ושערי ריבית עבור גופים מוסדיים. בספטמבר 2014 החליטה ועדת המכרזים של משרד האוצר להכריז על חברת "מרווח הוגן בע"מ", כזוכה במכרז. חברת מרווח הוגן הינה החברה המצטטת כיום בפועל.

10. ניהול סיכונים וממשל תאגידי

10.1 מערך ניהול סיכונים

באפריל 2014 תוקן החוזר המאוחד ובו ניתנו הנחיות מעודכנות לעניין מערך ניהול סיכונים של גוף מוסדי. במסגרת ההנחיות, אוחדו ההוראות הנוגעות למערך ניהול סיכונים של חברה מנהלת ושל חברת ביטוח, חוזק מעמדו של מנהל הסיכונים ונקבעו כללים להבטחת אי תלותו. בין היתר נקבע כי, מנהל סיכונים של גוף מוסדי יהיה חבר הנהלה, מעורב בתהליכי קבלת החלטות עסקיות משמעותיות בגוף המוסדי, תהא לו גישה ישירה למנהלו הכללי של הגוף המוסדי והוא יוזמן דרך קבע להשתתף כמשקיף בישיבות ועדות השקעות ואשראי. כמו כן, נקבע שמנהל הסיכונים יהא עובד הגוף המוסדי, זולת לגבי גוף מוסדי בעל היקף פעילות נמוך הרשאי למנות מנהל סיכונים במיקור חוץ שימונה אצלו בנושא משרה, ולא ימלא בגוף המוסדי תפקיד נוסף הכרוך בנטילת

סיכון והעלול לפגוע בתפקידו כמנהל סיכונים. במסגרת החוזר נקבעו הסדרים להבטחת משאבים מתאימים ומספיקים למערך ניהול סיכונים של גוף מוסדי לבצע את תפקידיו ולממש את סמכויותיו, בכלל זה משאבי כוח אדם ומשאבים מיכוניים.

10.2 ממשל תאגידי - תגמול נושא משרה

הסדרי תגמול הם בין הכלים העומדים לרשותו של גוף מוסדי לשם השגת מטרותיו, שימור הון אנושי וגיוס כוח אדם איכותי. אולם מבנה התגמול, ובפרט מבנה תגמול שמשולבים בו רכיבים משתנים המותנים בביצועים, עלול ליצור מערכת תמריצים המעודדת נטילת סיכונים מופרזת, שאינה עולה בקנה אחד עם מדיניות ניהול הסיכונים של הגוף המוסדי ועם תאבון הסיכון שלו ושל חוסכים באמצעותו, והעלולה לפגוע ביציבותו ובניהול מושכל של כספי חסכון. על רקע תיקון 20 לחוק החברות והתפתחויות רגולטוריות בעולם, פורסם באפריל 2014 חוזר 2014-9-2 "מדיניות תגמול בגופים מוסדיים" ובו נקבעו הוראות עדכניות לעניין גיבוש מדיניות תגמול של נושאי משרה, בעלי תפקיד מרכזיים ועובדים אחרים בגופים מוסדיים, תוך שימת דגש על מניעתם של תמריצים שיעודדו נטילת סיכונים שאינם עקביים עם יעדיו ארוכי הטווח של גוף מוסדי, עם מדיניות ניהול הסיכונים שלו, ועם הצורך בניהול מושכל של כספי חוסכים באמצעותו. במסגרת החוזר נקבעו מגבלות על תשלום רכיב משתנה לבעל תפקיד מרכזי, בין היתר - שיעורו של הרכיב המשתנה לא יעלה על 100% מהרכיב השנתי הקבוע; במדיניות התגמול ייקבעו תנאים ונסיבות שאם התקיימו הרכיב המשתנה יופחת או יבוטל, וכן תניה להשבת כספים ששולמו לבעל תפקיד מרכזי אם שולמו על בסיס נתונים שהתבררו כמוטעים והוצגו מחדש בדוחות הכספיים או בהתחשב ברמת סיכון שלא שיקפה באופן מהותי את החשיפה בפועל של הגוף המוסדי או של חוסכים באמצעותו.

10.3 סולבנסי והון

על רקע האישור של דירקטיבת אומניבוס II בפרלמנט האירופי במרץ 2014, בה נקבע, בין היתר, שדירקטיבת סולבנסי II תיושם באירופה החל מינואר 2016, ועל רקע קביעתם של לוחות זמנים לפרסומן של הנחיות סופיות ופרסומן של טיוטות רבדי החקיקה השונים הנוגעים להנחיות הטכניות ליישום הדירקטיבה, פרסמה הממונה בנובמבר 2014, מכתב למנהלי חברות הביטוח בנוגע לעדכון מתווה הפעולה ליישום משטר כושר פירעון חדש לחברות הביטוח. בהתאם לכך, אגף שוק ההון גיבש הנחיה לתרגיל IQIS4 על דוחות 2014 המבוססת על ההנחיות לתקופת היערכות באירופה, על ניתוח תוצאות תרגיל IQIS2 על דוחות 2012 (והרביעי במספר בישראל) ועל התאמות לשוק המקומי.

10.4 FATCA

ב- 2010 נחקק בקונגרס האמריקאי The Foreign Account Tax Compliance Act (להלן - "FATCA"), שמטרתו מניעת התחמקות מתשלום מס על ידי ישויות אמריקאיות בעלות חשבונות מחוץ לארצות הברית. בינואר 2013 פורסמו תקנות סופיות על ידי משרד האוצר האמריקאי ורשות

המיסוי האמריקאית (להלן - "IRS") המספקות הנחיות אופרטיביות ליישום החוק. מועד התחילה של ההוראות נקבע ל- 1 ביולי 2014. הוראות החוק והתקנות קובעות כי, על גוף פיננסי שאינו אמריקאי (להלן - "גוף פיננסי זר") להתקשר בהסכם עם ה-IRS, לזהות "חשבונות אמריקאים", להעביר ישירות ל-IRS מידע מסוים אודות חשבונות אלו ולנכות מס מלקוחות שיסרבו לספק את המידע והמסמכים הנדרשים. גוף פיננסי זר שלא יתקשר בהסכם כאמור עם ה-IRS יחויב בעצמו בניכוי מס בגין הכנסות ממקורות אמריקאים והכנסות מתקבולים על מכירה של נכסים שעשויים לייצר הכנסות ממקורות אמריקאים. כחלופה ליישום ה-FATCA הציעה ממשלת ארה"ב למדינות המעוניינות בכך, להתקשר בהסכם בילטרלי שיפטור גוף פיננסי זר מניכוי מס במקור ומדיווח ישירות ל-IRS. בתקופת גיבוש ההסכם הנחתה הממונה את הגופים המוסדיים להיערך ליישום הוראות ה-FATCA, לקיים דיון בדירקטוריון ולקבוע מדיניות ונהלים בהתאם. ב-30 ביוני 2014 נחתם רשמית הסכם בין ממשלת ישראל לבין ממשלת ארצות הברית לשיפור אכיפת מס בינלאומית ויישום הוראות חקיקת ה-FATCA (בסעיף זה: "ההסכם"). ההסכם קובע, בין היתר, הוראות לעניין העברת מידע לרשות המס בארצות הברית, באמצעות רשות המיסים בישראל, שתקבל את המידע מהמוסדות הפיננסיים בישראל. כדי לאפשר לגופים מוסדיים להיערך באופן נאות ליישום ה-FATCA פרסמה הממונה הבהרות לעניין ההסכם עד לכניסתה לתוקף של חקיקה שתעגן את הוראות ההסכם בחוק ובתקנות לפיו וכן נוסח הצהרה עצמית שיצורף למסמכי ההצטרפות לתוכניות הפנסיוניות השונות.

11. רישוי גופים מוסדיים

בפברואר 2014 אגף שוק ההון פרסם מדיניות לשליטה בגוף מוסדי. המדיניות מציגה כללים הנוגעים למבנה השליטה, אופן מימון של החברות המחזיקות בו וכן לחוסן הפיננסי של בעל השליטה עצמו, כל זאת כדי לממש את מטרות הפיקוח בניהן הבטחת חוסנו הפיננסי של הגוף המוסדי, יציבות השליטה בו וניהולו התקין לאורך זמן. פרסום המדיניות תורם להבנה של הציבור את אופן הפיקוח על השולטים בגופים המוסדיים, ומסייע בידי מי שמעוניין לרכוש גוף מוסדי להביא בחשבון את התנאים בהם יצטרך לעמוד עוד בטרם יבצע את עסקת הרכישה. העקרונות המנחים של המדיניות גובשו בשיתוף הפיקוח על הבנקים ובכך נוצרת הרמוניזציה טובה יותר בכללים החלים על גופים פיננסיים שונים. מדיניות זו, יחד עם המסמך העוסק בבחינת מהימנותם של בעלי שליטה ונושאי משרה בגופים פיננסיים שפורסם במשותף עם הפיקוח על הבנקים ורשות ניירות ערך, יוצרים מצג מלא ושלם יותר של התנאים לפיהם נבחנים בעלי שליטה בגופים מוסדיים.

12. חשבונאות

12.1 עדכון מבנה הגילוי בדוחות הכספיים

במהלך 2014 פורסמו מספר חוזרים המעדכנים את מבנה הגילוי בדוחות הכספיים השנתיים של חברות מנהלות, חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה, במטרה ליצור אחידות ככל הניתן

במבנה הגילוי ובמטרה לשפר את הגילוי בדוחות. כמו כן פורסם חוזר שעניינו מבנה הגילוי הנדרש בדוחות הכספיים הרבעוניים של חברות מנהלות הכולל פרסום לראשונה של דוח לדוגמא רבעוני של חברה מנהלת. במסגרת חוזרים אלו נוספה דרישת דיווח מיידי למפקחת במקרה של גילוי טעות מהותית בדוחות הכספיים.

13. פיקוח, אכיפה וביקורת

13.1 פיקוח על גופים מוסדיים

פיקוח מבוסס סיכונים (RBS – Risk Based Supervision) הינה מתודולוגיית פיקוח, הנהוגה באגף שוק ההון מזה מספר שנים, ובוחנת את איכות התהליכים שמתקיימים בגופים מוסדיים ואת האנשים שבמרכז התהליכים. כחלק מתהליך פיקוח כולל, אגף שוק ההון ממפה סיכונים מהותיים בגופים מוסדיים (לרבות סיכון ביטוחי, סיכון השקעות, סיכון תפעולי וכד') ואת אמצעי הניהול והבקרה (לרבות ניהול הסיכונים, דירקטוריון, הנהלה בכירה, ביקורת בלתי תלויה וכד') הנהוגים בגופים. כל זאת, כדי לצמצם חשיפות לסיכונים. מתודולוגיה זו משמשת את מחלקות אגף שוק ההון הן בקביעת תכניות עבודה לביקורת בהתאם לסיכונים שזוהו, והן בקביעת יעדים ותהליכי שיפור לביצוע על ידי הגופים.

במהלך השנה אגף שוק ההון שקד על המשך פיתוח המערכת לניהול פיקוח מבוסס סיכונים. במסגרת עבודת הפיתוח של המערכת נבנתה מטריצה המתייחסת לכלל פעילות הגופים המוסדיים תוך התייחסות לסיכונים ותחומי פעילות מרכזיים בכל אחד מהגופים. בשנים הקרובות תמשך ההתאמה וההטמעה של המערכת כך שתשמש את אגף שוק ההון לניטור יעיל של יציבות הגופים ואופי פעילותם מול המבוטחים, החוסכים והמשקיעים.

כמו כן, במהלך 2014 הורחבו פעולות הפיקוח מבוסס הסיכונים, תוך הגברת השקיפות מול הגופים. לראשונה, הוצגו בפני רוב הדירקטוריונים של חברות הביטוח מפות הסיכונים והחל דו שיח עם הנהלות הגופים לגבי ממצאים שעלו.

כחלק מתהליכי הפיקוח בתחום הממשל התאגידי, הוטל עיצום כספי על אליהו חברה לביטוח בע"מ בסך של 1.7 מיליוני ש"ח, בשל אי קיום הוראות בדבר מינוי מנכ"ל.

13.2 ביקורת בתחום החיסכון הפנסיוני

ב- 2014 אגף שוק ההון המשיך לבקר את הנושאים בדבר ניהול זכויות מבוטחים ועמיתים. בין היתר, נבחנה איכות פעילותם של החברות בנושאים כגון: העברות בין קופות, משיכות, דיווחים לעמיתים ודמי ניהול, בנוסף, בוצעו ביקורות חוזרות במספר חברות על מנת לוודא הטמעת לקחים מביקורות קודמות. כחלק מהביקורות נמצאו פגמים בביצוע פעולות ביחס לקבוע בהוראות הדין, וניתנו לחברות הנחיות לתיקון הליקויים ולהחזר כספים לעמיתים ומבוטחים שנפגעו, לפי העניין.

13.3 ביקורות ביטוח כללי

13.3.1 פרסום הבהרה בעניין אי נקיטת אמצעים להקלת הסיכון

בנובמבר 2014 פורסמה הבהרה בעניין אי נקיטת אמצעים להקלת הסיכון. הבהרה זו פורסמה לאור ביקורות שונות שנערכו על ידי אגף שוק ההון בנושא יישוב תביעות בביטוח רכוש, מהן עלה כי לעתים חברות ביטוח אינן מיישמות באופן מלא את הוראות חוק חוזה הביטוח, מטרת ההבהרה להבטיח כי, כאשר המבוטח אינו מתקין או אינו מפעיל את אמצעי המיגון שנדרשו ממנו בפוליסה, זכאותו לקבלת תגמולי ביטוח אינה נשללת באופן מיידי. בהתאם להבהרה, חברות ביטוח נדרשות ליישם את הוראות סעיפים 18 ו-21 לחוק חוזה הביטוח במלואן, ולעדכן את תכניות הביטוח, כך שלא יכללו קביעה לפיה אמצעים להקלת הסיכון מהווים תנאי מוקדם לחבות חברת הביטוח.

13.3.2 פרסום עמדת ממונה בעניין ממצאי בדיקה ליישום חוזר איסוף מידע סטטיסטי לגבי יישוב תביעות

במרץ 2014 פורסמה עמדת ממונה בעניין ממצאי בדיקה ליישום חוזר 2011-9-6 איסוף מידע סטטיסטי לגבי יישוב תביעות (בסעיף זה: "החוזר"), לאור ביקורות שנערכו במספר חברות ביטוח. העמדה כוללת דוגמאות ליישומים ראויים ולא ראויים של מונחים והגדרות הכלולים בחוזר, על מנת לייצר אחידות בנתונים המדווחים על ידי חברות הביטוח במסגרתו.

13.4 ביקורות בתחום הבריאות

13.4.1 צירוף אובליגטורי

ההוראות הקיימות כיום בתחום ביטוחי בריאות קבוצתיים קובעות כי צירוף מבוטח לביטוח בריאות ייעשה תוך קבלת הסכמתו המפורשת מראש של המועמד לביטוח ותיעוד ההסכמה כאמור. בשנה החולפת בוצעו ביקורות לבחינת יישום הוראות אלו על ידי חברות הביטוח השונות המבטחות ביטוחי בריאות קבוצתיים. במהלך הביקורות נתבקשו החברות להציג את טופסי ההצטרפות עבור המבוטחים בפוליסות שנדגמו, על מנת לוודא שהתקבלה הסכמת המבוטח להצטרף לביטוח מבעוד מועד. במקרים שבהם נתגלו ליקויים, ניתנו הוראות לחברות לפעול לקבלת הסכמת המבוטחים, ונתנו הוראות השבה.

13.4.2 ביקורות בתחום הליך יישוב התביעות בביטוח הסייעודי

בשנה החולפת התקיימו ביקורות בתחום יישוב תביעות בביטוח סיעודי. במסגרת ביקורות אלו, נבחן אופן יישוב התביעות על ידי חברות הביטוח, בכל הנוגע לסבירות התנהלות החברות ועמידתן בהוראות הדין. במקרים בהם נמצאו כשלים באופן יישוב התביעות, נתנו הוראות לתיקון הכשלים והנחיות לשיפור מערכי יישוב התביעות. בנוסף, משמשים ממצאי הביקורות כלי לצורך עריכת הסדרות בענף הביטוח הסייעודי. בכדי להבטיח כי, הביטוח הסייעודי יעמוד לרשות המבוטח בעת הצורך.

14.5 ביקורת השקעות ואשראי

במהלך 2014 בוצעו ביקורות בתחום השקעות ואשראי כדלקמן:

- ניהול אשראי מותאם (Tailor Made) - בוצעו ביקורות בנושא ניהול אשראי מותאם והשלבים הכרוכים בו, לרבות ייזום אשראי, אישורו והקצאתו, מעקב אחר לווים במהלך חיי האשראי ואחר מצב הביטחונות, וכן טיפול בחובות בעייתיים.
- נדל"ן - בוצעו ביקורות שהתמקדו בבחינת תהליכי הייזום, הקצאת הנכסים לתיקים השונים, יכולת המעקב והבקרה אחר הנכסים בתיק. כמו כן, נבחנו תהליכי הרכישה והניהול השוטף של הנדל"ן, לרבות בחינת קיומם של נהלים ואופן יישומם, ובחינת תהליכי בדיקות הכדאיות טרם רכישה. בביקורות לגבי השקעה בנדל"ן בחו"ל נבחנה התאמת תהליכי ההשקעה לאופי הפעילות השונה בשוקי חו"ל, תוך בדיקת חלופות השקעה שונות וניהול סיכונים ההשקעה בגינן. ניתנו הנחיות והמלצות לשיפור מערכי ההשקעות בתחום זה.
- השקעה בניירות ערך בחו"ל - לצד היתרונות הברורים בהשקעה בשווקים בחו"ל השקעה זו דורשת, פיתוח מומחיות בתחומי השקעה חדשים והתמודדות עם סיכונים חדשים כגון סיכון מטבע, סיכונים הנובעים משינוי תהליכי מסחר, אנליזה ויכולת תמיכה של חדר עורפי. הביקורות בנושא זה בחנו את הערכות הגופים להתמודדות עם הסיכונים האמורים. ניתנו הנחיות והמלצות לשיפור מערכי ההשקעות בתחום זה.
- הלוואות לעמיתים - נערכו ביקורות רוחב בנושא הלוואות לעמיתים בקרנות הפנסיה ובקופות גמל. מטרת הביקורות היא בחינת תהליכי העבודה של הגופים במתן הלוואות לעמיתים לרבות: סכומים, חיתום, גבייה, ריביות וכן הטיפול בפיגורים. ממצאי הביקורת עולה כי: לא בוצעה בחינה מספקת לגבי תמחור הלוואות, לא בוצע מעקב שוטף אחר תשואות האפיק ובמקרים בהם נוצרו פיגורים לא בוצעו פעולות מספקות לגביית החוב.
- תחומים נוספים בהם נערכו ביקורות הינם: ממשל התאגידי בתחום ההשקעות, קיום ואכיפת נהלים, קיום ומידת יעילותם של מערכי תפעול ובקרה בתחום ההשקעות. בהתאם לממצאי ביקורת בתחום תפעול ובקרת השקעות, הוטל עיצום כספי בסך של 420 אלפי ש"ח על חברת הכשרה ביטוח בע"מ.

14.6 דוחות כספיים

במסגרת בדיקת הדוחות הכספיים המתבצעת מידי רבעון לאחר פרסום הדוחות, פנינו לחברות שבדוחותיהן הכספיים נמצא כי, הגילוי הכלול בהם לא היה מספק ומובן דיו, ולא עמד בדרישות הגילוי המפורטות בחוזרי הממונה. חברות אלו נדרשו לתקן ולהרחיב את הגילוי בדוחות הכספיים כך שיהיה ברור, מפורט ואיכותי.

13.7 ביקורות אקטואריה

ב- 2014 אגף שוק ההון ביצע ביקורות אקטואריה בענפי ביטוח חיים, בריאות, כללי ופנסיה. 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 ושיטות ומתודולוגיית עבודה. לרוב נמצא שחישוב ההתחייבויות נעשה בצורה טובה, עם זאת במספר חברות נמצאו ליקויים בחישוב העתודות. החברות הונחו לתקן ליקויים אלו.

13.8 ביקורות בתחום ההפצה

13.8.1 עמדת ממונה ממצאי ביקורת שיווק פנסיוני

בנובמבר 2014 פורסמה עמדת הממונה שריכזה את הממצאים העיקריים כפי שעלו מביקורות בנושא שיווק פנסיוני בקרב סוכנים וסוכנויות ביטוח בשנים האחרונות תוך פירוט יישום לקוי ויישום ראוי. העמדה פירטה מקרים בהם נמצאו ליקויים בהליך השיווק הפנסיוני שביצעו בעלי רישיון אל מול לקוחותיהם. בין היתר נמצאו ליקויים בהליך ביקור הצרכים של הלקוח, באופן הצגת נתונים ומידע ללקוח לעיתים עד כדי הטעיה, ליקויים בעריכת מסמך ההנמקה שנמסר ללקוח, לרבות הגילוי הנאות הניתן בו ועוד. בחלק מהביקורות, הופעלו סמכויות הענישה והאכיפה הנתונות למפקחת, לרבות בדרך של קנסות.

13.8.2 ביקורות ופעולות אכיפה בסוכנים וסוכנויות

במהלך 2014 המשיכו פעולות האכיפה והביקורת בקרב סוכנים וסוכנויות ביטוח. בביקורות נבחנו תהליכי שיווק ומכירה של פוליסות חיים ובריאות. במקרים מסוימים נמצאו ליקויים בהליכי המכירה לרבות מקרים של הטעיית מבוטחים, מכירת פוליסות ללא הסכמה מפורשת של הלקוח ועוד. בהתאם לחומרת הממצאים, הפעיל אגף שוק ההון את סמכויותיו, כאשר במקרה מסוים אף הועברו הממצאים לטיפול של המשטרה שפתחה בחקירה פלילית.

13.9 ביקורות מערכות מידע

בשנה החולפת אגף שוק ההון החל בביצוע ביקורות מעמיקות לבחינת מערכות הליבה בתחום חיסכון ארוך הטווח בכלל ובדגש על תחום ביטוחי החיים. בביקורות נבחנו המערכות שבשימוש החברות ואופן ניהולן, במטרה להבטיח שזכויות המבוטחים לא נפגעות כתוצאה מכשלים מיכוניים. נושא נוסף בו אגף שוק ההון החל בביצוע ביקורת, הוא נושא מערכות המידע בחברות המנהלות של קופות הגמל, בדגש על תהליכי מיזוג נתונים אגב איחוד קופות ומתפעלים. בביקורות נבחנו הליכי העברת המידע תוך דגש על שמירת שלמותו, אמינותו וזמינותו במערכות החברות. במסגרת בחינת יישום חוזר גופים מוסדיים 16-9-2012, שעניינו טיוב נתוני זכויות עמיתים בגופים המוסדיים, נשלח שאלון מקיף לגופים מוסדיים שמטרתו בחינת אופן ניהול הפרויקט והמשאבים המוקצים לו, היקף הליקויים שנתגלו בנתוני המבוטחים והעמיתים, קצב התקדמות הפרויקט ביחס לתכניות העבודה ועוד. טרם נתקבלו החלטות סופיות בעניין ממצאי הביקורת.

עם כניסת המסלוקה הפנסיונית לפעילות, בוצעו מספר פעולות אכיפה במטרה לוודא שגופים המוסדיים נערכים כראוי ליישומם של ממשקים ותהליכי עבודה אל מול המסלוקה. כך למשל

נדרשו גופים המוסדיים לדווח על עמידתם באבני הדרך של שלבי האינטגרציה השונים אל מול המסלוק שבוצעו במהלך 2014.

13.10 הלבנת הון

ב- 2014 אגף שוק ההון המשיך בביצוע ביקורות הבוחנות עמידת גופים מוסדיים בהוראות החוק והצו לאיסור הלבנת הון. בביקורות נמצא כי, מרבית הגופים עומדים בהוראות לדיווחים "רגילים", אך אינם ערוכים די כדי לדווח דיווחים "בלתי רגילים". רמת התייעוד והמערכות המכוננות במרבית הגופים דרושות שיפור.

בנוסף, באוגוסט 2014 פורסמה "עמדת ממונה - ממצאי ביקורת רוחב בנושא איסור הלבנת הון בחברות מנהלות של קופות גמל", המסכמת את הממצאים העיקריים שעלו אגב ביקורות בתחום. מטרת עמדת הממונה היא ליצור אחידות ביישום הוראות החוק והצו ולשפר את התנהלות החברות בנושא. ניכר כי, לאחר פרסום עמדת הממונה חל שיפור בהתנהלות הגופים ובהתייחסותם לנושא.

14. חינוך פיננסי

במהלך 2014 אגף שוק ההון המשיך בפעילותו להגברת המודעות בתחום החינוך הפיננסי ופעל לקידומו בשני ערוצים מרכזיים: האחד, פניה ישירה לציבור במטרה להעלות מודעות לנושא ולהעניק ידע וכלים להתנהלות פיננסית נבונה. השני, יצירת שיתופי פעולה עם גופים שונים משלושת המגזרים, במטרה לעודד יוזמות מגוונות לקידום חינוך פיננסי. בהמשך להחלטת הממשלה, במרץ 2014, אגף שוק ההון השיק את אתר האינטרנט "האוצר שלי"⁴, אתר לאומי להנגשת מידע וכלים המיועדים לסייע לציבור בהתנהלותו הפיננסית. תכני האתר עוסקים בהחלטות פיננסיות שעל הציבור לקבל - החל מהחלטות יומיומיות כגון ניהול חשבון בנק או ניהול תקציב ועד החלטות פיננסיות סבוכות יותר, כגון ניהול חיסכון פנסיוני או נטילת משכנתה. האתר מכיל מגוון רחב של כתבות תוכן, סרטונים, מחשבוני וצ'קליסטים (רשימות צעדים) וכן מפנה לאתרים ממשלתיים אחרים לקבלת מידע נוסף. במהלך הקמת האתר, הושם דגש רב על שפה פשוטה ועיצוב ידידותי, במטרה להפחית את רתיעת הציבור מעיסוק בנושאי האתר. השקת אתר "האוצר שלי" לוותה בקמפיין פרסומי נרחב⁵ וכללה שני מסרים מרכזיים, המכוונים להניע את הציבור לפעולה: הראשון, "כל אחד יכול לחסוך" – מיועד לעודד את הציבור להפריש סכום כלשהו לחיסכון מכל הכנסה. השני, "שווה להתמקח מול גופים פיננסיים" – מעלה את מודעות הציבור לעצם האפשרות להתמקח מול גופים פיננסיים ומציג את התועלות האפשריות מכך.

מעבר לפניה ישירה לציבור, באמצעות אתר אינטרנט וקמפיין פרסומי, אגף שוק ההון פועל לקידום הנושא באמצעות מגוון שיתופי פעולה. אגף שוק ההון בקשר שוטף עם מספר רב של גורמים המקדמים חינוך פיננסי ורוותם גופים נוספים למטרה זו. אחד משיתופי הפעולה שהתגבשו במהלך

⁴ <http://haotzarsheli.mof.gov.il>

⁵ ניתן לצפות בתשדירי הקמפיין בקישורים הבאים:

<http://haotzarsheli.mof.gov.il/Subject/Pages/Savings-Campaign.aspx>
<http://haotzarsheli.mof.gov.il/LifeState/Pages/Bargain-Campaign.aspx>

שנת 2014 הוא שיתוף הפעולה עם עמותה במטרה להקים פורטל העוסק בזכויות בתחום החיסכון הפנסיוני. עד כה, פורסם חלק בפורטל העוסק בפנסיה וחיסכון ארוך טווח בתחילת העבודה, ובמהלך 2015 צפויים להתפרסם חלקים נוספים⁶. שיתוף פעולה לצורך עריכת סדנאות לחינוך פיננסי עבור זוגות צעירים הוא שיתוף פעולה נוסף שהבשיל במהלך השנה החולפת, שמטרתו הקניית הרגלים ומיומנויות לקבלת החלטות פיננסיות נבונות לזוגות צעירים, בעודם בתחילת דרכם המשותפת.

15. מחקר

במסגרת פעילות הבקרה והמעקב של האגף אחר ההתפתחויות בתיק הנכסים של הגופים המוסדיים נבחנה החשיפה של התיק למגוון גורמי סיכון ובהם לשינויים בסביבת הריבית ולהתפתחויות בתחום שער החליפין, לצד גורמים שנבחנו בעבר ובהם קבוצות שליטה, ענפי משק, דירוג ומח"ם.

16. קשרים בינלאומיים

אגף שוק ההון מנהל קשרי עבודה שוטפים עם ארגונים בינלאומיים רבים בחו"ל, בעיקר לשם העברת מידע בהתאם לנדרש מהמדינות החברות בהם. בשנה החולפת המשיך אגף שוק ההון לעקוב אחר המדיניות והאסדרה של רשויות הפיקוח בעולם, ולעמוד על המגמות וההתפתחויות בשוקי ההון, הביטוח והפנסיה בעולם העשויות להשפיע על השוק בישראל. מעבר לפעילות השוטפת חלו בתחום הבינלאומי השינויים הבאים:

FSB 16.1

במהלך השנה הצטרף אגף שוק ההון כמשקיף בקבוצה האזורית האירופאית של ה- FSB (Financial) Stability Board. ה- FSB הינו פורום רגולטורים, האחראי על יציבות המוסדות הפיננסיים בארצם. במסגרת פעילותו מקודם שיתוף הפעולה הבין לאומי בהקשר של שמירה על יציבות פיננסית ונוצרת התאמה של כללי וכלי הפיקוח.

17. פניות ציבור

אגף שוק ההון מברר פניות ציבור בנושא ביטוח, גמל ופנסיה המוגשות נגד גופים מוסדיים, סוכני ביטוח ויועצים פנסיוניים (להלן: "הגופים המפוקחים"), וכן נותן מידע בתחומים אלו. בירור הפניות נעשה מכוח הסמכות המוקנית למפקחת על הביטוח על-פי דין. למפקחת 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 רשאי לערער על החלטות אגף שוק ההון בפני בית משפט מחוזי.

במהלך השנה הואץ הטיפול בפניות הציבור ומספר הפניות שטרם טופלו פחת במחצית מהקיץ הפניות בתחילת שנה.

לפירוט סדרי העבודה הנהוגים ביחידה לפניות ציבור ראו דוחות הממונה לשנים קודמות.

דוגמאות של תלונות ציבור שהתבררו באגף שוק ההון מופיעות בנספח א.

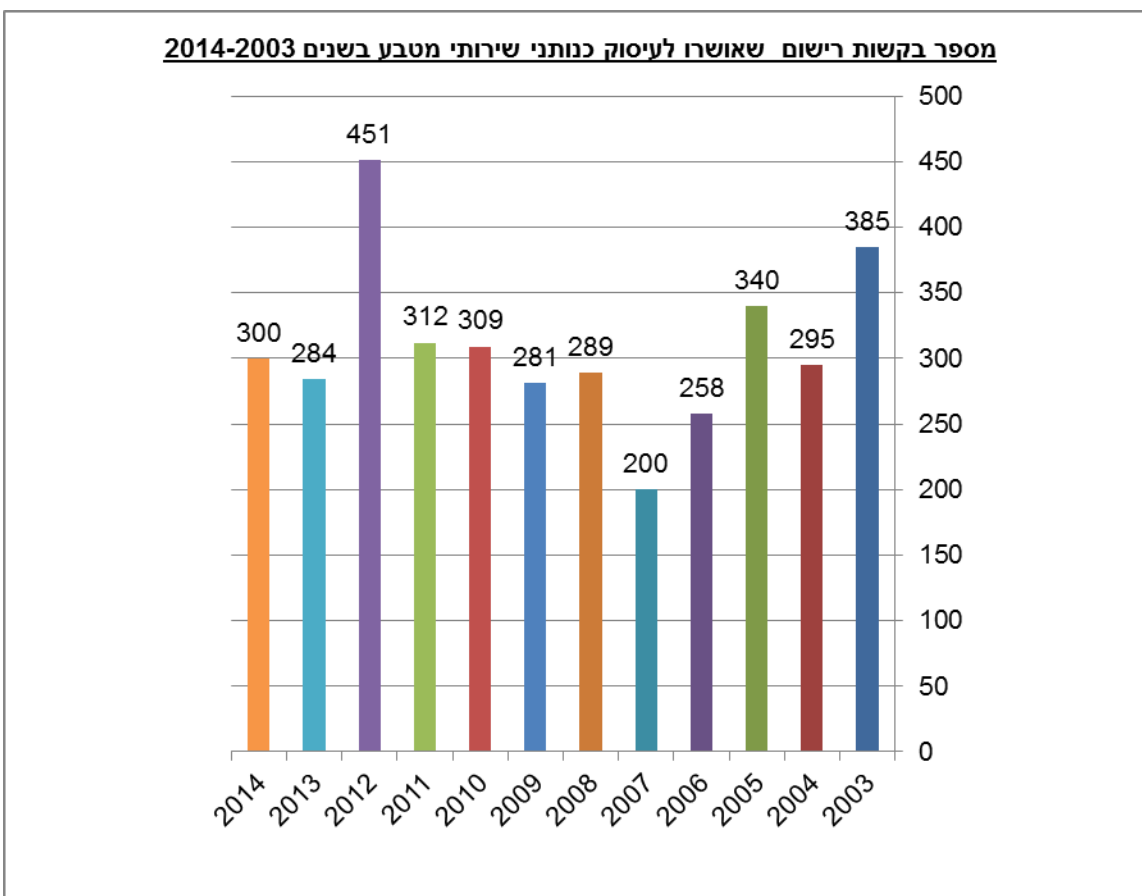
17.1 עיצומים

במהלך 2014 הוטל על חברת הפניקס ביטוח בע"מ עיצום כספי בסך של 1,085,000 ש"ח בגין הפרת הוראות חוזר הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור והפרת הוראות חוזר שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג').

18. נותני שירותי מטבע

18.1 רישום

במהלך 2014 הונפקו 354 תעודות רישום לסניפים חדשים לנותני שירותי מטבע רשומים וכיום פועלים 1,820 נותני שירותי מטבע המפעילים 1,944 סניפים.



מקור: נתוני אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

18.2 אכיפת הפעילות בקרב נותני שירותי מטבע

במסגרת פעילות האכיפה ב- 2014 ניתן דגש מרכזי לאיתור הפרות של חובת הדיווח בגין עסקאות לא רגילות. זאת, בשל כמות הדיווחים הנמוכה יחסית של השוק בקרב נותני שירותי המטבע ולנוכח חשיבותם של דיווחים בגין עסקאות לא רגילות במניעת פעילות הלבנת הון וכן בפעילות העברת נכסים בין מדינות והעברות בינלאומיות. כמו כן, נערכו ביקורות בשטח לבחינת היערכותו של השוק לקראת תחולתו של הצו החדש. במהלך 2014 התקיימו ביקורות בקרב 28 נותני שירותי מטבע, 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. במקרים אחדים אף נפתחו הליכים פליליים בגין עבירות לפי חוק איסור הלבנת הון, שהועברו לטיפול פרקליטות המדינה.

במהלך 2014 דנה ועדת העיצומים לעניין נותני שירותי מטבע בממצאי דוחות הביקורת, מהם עלו הפרות של הוראות החוק והצו, בקרב נותני שירותי מטבע. הוועדה מצאה כי, בכל המקרים הפרו הנבדקים את הוראות החוק, והטילה עיצומים כספיים בסכום כולל של 375 אלף ש"ח, במקרה בודד הסתפקה הוועדה במתן התראה למפר.

נספח א - דוגמאות של תלונות ציבור שהתבררו באגף שוק ההון

1. חובת מבוטח לדווח לחברת ביטוח על איומים שקיבל

משאית המיועדת לביצוע הובלות הוצתה ונגרם לה נזק של אבדן גמור. תביעת הביטוח שהגיש הפונה לחברת הביטוח נדחתה בטענה שהפונה לא דיווח על איומים שהופנו כלפיו (בהקשר של סכסוך משפחתי) קודם למקרה הביטוח. החברה טענה שהיה על הפונה להודיע לה על האיומים שהופנו כלפיו ועל פעולות שנעשו כנגד רכוש אחר שלו באותה תקופה, מאחר שאלו החמירו את הסיכון להתרחשות מקרה ביטוח. חברת הביטוח הוסיפה שאף מבטח סביר לא היה מסכים לבטח את הרכב בנסיבות אלה. נימוקי חברת הביטוח התבססו על הוראות סעיפים 6(ג) וסעיף 17 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 (להלן: חוק חוזה הביטוח). כיוון שהאיומים על הפונה אירעו זמן ניכר לאחר כריתת חוזה הביטוח, ברור היה שאין תחולה לסעיף 6(ג) לחוק חוזה הביטוח שמטיל חובה על הפונה לגלות ביוזמתו מידע מהותי בשלב רכישת הביטוח. לכן, השאלה העיקרית שעלתה היא האם היה על הפונה להודיע, ביוזמתו, לחברת הביטוח על כך שחלה החמרה בסיכון להתרחשות מקרה ביטוח, לפי הוראות סעיף 17 לחוק חוזה הביטוח - האם האיומים שהופנו, לכאורה, הם בבחינת עניין מהותי שהיה על הפונה חובה שבדין להודיע עליהם לחברת הביטוח במהלך תקופת הביטוח כהחמרה בסיכון?

בחינת הצעת הביטוח כמו גם הפוליסה עצמה העלתה שהפונה לא נשאל שאלה הקשורה לקיומם של איומים. אילו היתה נשאלת שאלה כאמור, הדבר היה עשוי להצביע על כך שנושא האיומים מהותי לחברת הביטוח לצורך קבלת ההחלטה אם לבטח את הפונה. כמו כן, בפוליסה עצמה הופיעה רשימה של עניינים המהותיים לחברת הביטוח לצורך עריכת הביטוח, כאשר איומים לא נכללו בה. בנוסף, בחינת הפסיקה בה נדונה השאלה מתי מוטלת על המבוטח חובה לגלות מיוזמתו על קיומם של איומים, העלתה כי, יש צורך שיהיה מדובר באיומים ברורים, מפורשים ומוגדרים. איומים שאינם מפורשים וברורים לא יהיו בבחינת עניין מהותי. במקרה זה לא דובר באיומים ברורים וגם לא היו ראיות לכך שהפונה נמנע מלגלות מידע זה לחברה מתוך כוונה לרמותה. לפיכך, לאחר בחינת מכלול החומר, הודיע אגף שוק ההון לחברת הביטוח שלא היה בסיס חוקי-משפטי לדחיית התביעה והחברה הודיעה על תשלום מלוא הכספים המגיעים לפונה.

2. מכתבי התראה טרם ביטול פוליסה

פונה הלין על כך שפוליסת סיעוד של אמו (להלן: "המבוטחת") בוטלה ללא ידיעתה, מבלי שניתנה לה הודעה על כך על ידי חברת הביטוח. בתגובה לפניית הפונה, חברת הביטוח העבירה לאגף שוק ההון, כאסמכתה, העתק ממכתבי ההתראה שנשלחו למבוטחת, טרם הביטול. לטענת החברה, ההודעות נשלחו למבוטחת טרם ביטול הפוליסה. במסגרת בירור הפנייה, התברר שכותרת מכתבי ההודעה היא: "הודעה על ביטול פוליסת חיים/קרנות פנסיה", זאת שעה שההודעה התייחסה לפוליסת סיעוד. גם בגוף מכתבי ההודעה לא צוין כי מדובר בפוליסת סיעוד. נוכח כותרת ההודעה, אגף שוק ההון הודיע לחברה כי, לעמדתו ההודעות אינן עומדות

בקנה אחד עם הוראת סעיף 15 לחוק חוזה הביטוח ועם תכליתה. זאת, מאחר שכותרת מכתב ההודעה אינה מציינת את סוג הפוליסה, אלא רק נוקטת במספר הפוליסה. אגף שוק ההון הודיע לחברה שלעמדתו ציון מספר הפוליסה בלבד אינו מספיק בהודעה מסוג זה, בפרט מקום בו למבוטח מסוים ישנן מספר פוליסות באותה חברה. הודעת התראה טרם ביטול פוליסת ביטוח נועדה להסב את תשומת לב המבוטח לכך שהפוליסה שברשותו עלולה להתבטל, על כל המשתמע מכך. לפיכך, יש מקום ליתן הודעה ברורה, שתשקף למבוטח את כל המידע החיוני, ושתאפשר למבוטח סביר להבין את הליך ביטול הפוליסה והשלכותיו, על מנת שיוכל לפעול באופן מושכל.

3. צירוף מבוטחת לפוליסה ללא הסכמת המבוטחת

הפונה פנתה לאגף שוק ההון בטענה שהיא מבוטחת במספר רב של פוליסות ללא ידיעתה, ומבלי שנתנה את אישורה לצירוף. הפונה ביקשה לבטל את הפוליסות ולהשיב לה את דמי הביטוח שגבתה החברה בעבור פוליסות אלו. בתגובה לפנייה, טענה החברה שהפונה צורפה לפוליסות באמצעות סוכנות הביטוח, לאחר שהפונה הביעה את הסכמתה לצירוף. בנוסף טענה החברה שהפונה נהנתה במהלך כל התקופה מכיסוי ביטוחי. במסגרת בירור התלונה, התברר שאין ברשות חברת הביטוח או סוכנות הביטוח הקלטות של שיחת הצירוף, או כל אסמכתה בדבר הצירוף. כן התברר שטפסי ההצטרפות לא היו חתומים. לאחר בחינת מכלול הממצאים בנוגע לתלונה זו, נקבע שחברת הביטוח לא הרימה את נטל הראייה לעניין הסכמת הפונה להצטרף לפוליסות - לא בכתב ולא בע"פ. לפיכך, במסגרת בירור הפנייה, הודיעה החברה שתשיב לפונה את כל דמי הביטוח שנגבו ממנו עבור הפוליסות.

4. מתן מידע לבן משפחה בדבר פוליסות בבעלות בני משפחתו

הפונה טען שביקש לבטל את כל פוליסות הבריאות של כל בני משפחתו. הפונה הבהיר שביקש מחברת הביטוח הנחיות כיצד לעשות כן ופעל בהתאם להנחיות שניתנו לו. בדיעבד, התברר לפונה שישנן פוליסות שלא בוטלו. בתגובה לפניית הפונה לאגף שוק ההון, טענה החברה שישנן פוליסות שלא בוטלו מאחר שהפונה אינו המבוטח באותן פוליסות, אלא רעייתו. משכך, לטענת החברה, הפונה אינו מורשה לקבל מידע על פוליסות של מבוטח אחר ולכן לא קיבל מידע על אותן פוליסות. לאחר בחינת מכלול הממצאים בנוגע לתלונה זו, אגף שוק ההון קבע שהיה על חברת הביטוח לפרט בפני הפונה כי, ישנן ברשות המשפחה פוליסות נוספות, שרק בעלי הפוליסות באותן פוליסות מורשים לקבל מידע בנוגע אליהן. זאת, על מנת לאפשר למשפחה לבטל גם את הפוליסות האחרות בהם הפונה אינו בעל הפוליסה.

5. תנאי ביטוח נסיעות לחו"ל – תשלום על מצלמה

הפונה רכשה ביטוח נסיעות לחו"ל. במהלך שהותה בחו"ל אבדה לה מצלמה. בשובה לארץ תבעה הפונה תגמולי ביטוח בגין אבדן המצלמה. הפוליסה קבעה שתקרת החוזר בגין "פריטי" תהיה עד סך מסוים, בעוד שתקרת החוזר בגין "דברי ערך" תהיה גבוהה יותר. החברה הגדירה את המונח "דברי ערך" בפוליסה וכללה בו מספר פריטים, ובהם מצלמה. מנגד, לא הייתה בפוליסה כל הגדרה למונח "פריטי". החברה הסכימה לשלם לפונה תגמולי ביטוח בגובה פריט

בלבד, ולכן הפונה פנתה לאגף שוק ההון, על מנת שיכריע שעל החברה לשלם לה תגמולים בגובה "דברי ערך". לאחר עיון בתנאי הביטוח, הורה אגף שוק ההון לחברה להשלים את תגמולי הביטוח, כך שבסך הכל ישולמו לפונה תגמולים בגובה "דברי ערך". זאת, מאחר שהמונח "פריט" לא הוגדר בפוליסה, ומנגד מצלמה נכללה בהגדרת "דברי ערך".

6. תשלום תגמולי ביטוח עקב ציפייה סבירה של מבוטח

הפונה ביצע פרוצדורה רפואית כתחליף לניתוח שהיה עליו לעבור. בהתאם לכך, הפונה תבע לקבל מחברת הביטוח החזרים בגין הפרוצדורה הרפואית במסגרת כיסוי קיים בפוליסה לתחליף ניתוח. חברת הביטוח דחתה את התביעה בטענה שהפרוצדורה בוצעה בידי פודיאטור, ופודיאטור אינו רופא, בעוד שהכיסוי בפוליסה כולל טיפולים מחליפי ניתוח בידי רופא בלבד. הפנייה הוכרעה כמוצדקת, שכן כאשר אדם פונה לצורך ביצוע פרוצדורה רפואית לפודיאטור, שהוא חלק ממחלקות אורתופדיות בבתי החולים, ניתן להניח שהוא סבור שהוא פנה לסמכות רפואית וזוהי ציפייה סבירה. יתרה מזאת, פודיאטורים רשאים לבצע פרוצדורות מהסוג שעבר הפונה. בהכרעת אגף שוק ההון נקבע שעל החברה לשלם לפונה את סכום השיפוי המלא הקבוע בפוליסה בגין טיפול מחליף ניתוח.

7. חובת חברת הביטוח ליידע את המבוטח לגבי החרגות בפוליסת בריאות

הפונה הצטרף לביטוח בריאות קבוצתי בחברת ביטוח בשנת 2004. בשנת 2010, משהתבטל הביטוח הקבוצתי, הצטרף הפונה לביטוח פרט באותה חברת ביטוח, על פי תנאי ההמשכיות בפוליסה (ללא חיתום רפואי). הפונה טען שרק לאחר ההצטרפות לביטוח הפרט התברר לו כי, קבועות לו בפוליסה מספר החרגות רפואיות שהוא לא היה מודע להן. עוד טען הפונה שהוא לא נשאל אודות מצבו הרפואי בשיחת ההצטרפות, בשנת 2004. הפונה ביטל את פוליסת הפרט עקב החרגות שנוספו, לטענתו, ללא ידיעתו. במסגרת בירור הפנייה, נדרשה חברת הביטוח להמציא אסמכתה לעניין יידוע הפונה אודות החרגות שנקבעו לו, לטענתה, בעת הצטרפותו לביטוח הקבוצתי בשנת 2004. החברה לא המציאה אסמכתה כאמור (כגון, תיעוד של שיחת ההצטרפות, מסמך לפונה המפרט את החרגות שנקבעו, וכיו"ב). בעקבות בירור הפנייה, ומאחר שחברת הביטוח לא הוכיחה שהיא יידעה את הפונה בדבר החרגות שנקבעו לו, אגף שוק ההון הורה לחברת הביטוח לחדש לפונה את הביטוח (שבוטל בינתיים על ידי הפונה) ללא כל החרגה רפואית, ובכפוף לתשלום פרמיות בגין התקופה בה הייתה הפוליסה מבוטלת.

8. החרגת ניתוח "קטרקט" מפאת שימוש במשקפיים לפני תקופת הביטוח

הפונה, כבת 40, הצטרפה לביטוח ניתוחים. כעבור ארבעה חודשים ממועד צירופה לביטוח היא אובחנה כסובלת מ"קטרקט", והניתוח בוצע לאחר כשבעה חודשים ממועד הצירוף לביטוח. חברת הביטוח דחתה את תביעת הפונה לקבל פיצוי בגין הניתוח. לטענת החברה, האבחנה בדבר הצורך בניתוח נעשתה טרם מועד ההצטרפות והיה על הפונה להצהיר על כך בטופס ההצטרפות. כמו כן, החרגה החברה את טיפולי העיניים לפונה, מכאן ואילך. הפונה פנתה לאגף שוק ההון בתלונה וטענה שמעולם לא אובחנה כסובלת מקטרקט לפני הצטרפותה לביטוח ולמעט עלייה במספר במשקפיים לא היו לה בעיות ראייה. בתגובה טענה חברת הביטוח, שהיה

על הפונה להצהיר על מחלת עיניים או על תופעה כרונית כלשהיא, נוכח העלייה במספר. בעקבות התערבות אגף שוק ההון ומאחר שהפונה לא נשאלה בטופס ההצטרפות אודות מחלות עיניים אלא רק על הרכבת משקפיים, החליטה חברת הביטוח לבטל את ההחגרה, והתביעה שולמה.

9. שיקוף הבדלים מהותיים במסמכי השוואה במהלך מעבר בין פוליסות

הפונה רצתה להגדיל את היקף הכיסוי בפוליסת ניתוחים, ופנתה לסוכן ביטוח לשם כך. הסוכן שיווק לפונה פוליסה חדשה, המקנה כיסוי גבוה יותר לניתוחים. במסגרת הליך הצירוף, מילא הסוכן מסמך השוואה. זהו מסמך שיש למלא כאשר אדם רוכש פוליסת ביטוח, ובמעשה זה מחליף פוליסה קיימת בפוליסה הנרכשת, באותו ענף, והמשקף את ההבדלים בין הפוליסה הקיימת לפוליסה הנרכשת. הפונה הלינה כי רק לאחר שקיבלה את פוליסת הביטוח התברר לה שהפרמיה שנזכרה במסמך ההשוואה היא פרמיה מוזלת, לאחר הנחה, שניתנה לשנה בלבד, ושבעוד שנה תתחיל לשלם פרמיה הגבוהה ב - 100 ₪ מהפרמיה המוזלת. במסגרת בירור הפנייה ועיון במסמך ההשוואה, נמצא שגובה הפרמיה לא שוקף כנדרש ושלא צוין במפורש גובה הפרמיה לאורך כל תקופת הביטוח. בעקבות בירור הפנייה, התחייב הסוכן לשקף להבא את ההבדלים המהותיים בין הפוליסה הנרכשת לבין הפוליסה המבוטלת במסמכי ההשוואה, הכל על מנת ליצור שקיפות מרבית כלפי המבוטחים ולמנוע אי הבנות.

10. אי ביטול פוליסה לאחר דחיית תביעה

חברת ביטוח דחתה תביעה של פונה המבוטחת בביטוח סיעודי, למרות מצבה הסיעודי, בטענה שלא גילתה את מלוא המידע הרפואי בעת הליך הקבלה לביטוח. הפונה התלוננה שלמרות שהתביעה נדחתה, המשיכה חברת הביטוח לגבות דמי ביטוח בעבור הפוליסה, כאשר לא ברור מהו הערך הביטוחי בפוליסה לאחר דחיית התביעה. הפונה טענה שמכיוון שהסבירות למקרה ביטוח סיעודי נוסף, לאחר שכבר אירע מקרה ביטוח סיעודי כהגדרתו בפוליסה, הינה נמוכה משמעותית בנסיבות העניין, ולכן, על פניו, לא ברור הערך הביטוחי שמעניקה הפוליסה לפונה. במסגרת בירור הפנייה, נבדקו נסיבות המקרה וכן התנהלות החברה במקרים דומים. הובהר לחברה כי, לעמדת אגף שוק ההון, לאחר שדחתה החברה את תביעת הפונה לתגמולי ביטוח בפוליסה לביטוח סיעודי, אין ערך ביטוחי ממשי לפוליסת הביטוח בתקופה שלאחר מכן. על כן, היה על חברת הביטוח לפעול לביטול הפוליסה אל מול הפונה באופן יזום, תוך שהיא משאירה בידי הפונה את אפשרות להשאיר את הפוליסה על כנה במידה ותבחר בכך.

11. תשלום תגמולי ביטוח עבור "תרופות"

הפונה פנה אל אגף שוק ההון בתלונה שחברת הביטוח מסרבת לשלם לו תגמולי ביטוח לצורך רכישת תרופה למחלה ממנה הוא סובל בהתאם לפוליסה לרכישת תרופות שברשותו. בתגובה לטענות הפונה, טענה החברה שהגדרות הפוליסה קובעות שהתרופה לה נזקק הפונה אינה מכוסה ועל כן הוא אינו זכאי לתגמולים. במסגרת בירור הפנייה, הסתבר שהפונה נדרש לתרופה עקב מחלה נדירה בה הוא חולה. לאחר התייעצות אגף שוק ההון עם יועץ רפואי, עלתה אפשרות שהתרופה לא הותוותה עבור המחלה המסוימת מאחר שהמחלה יחסית נדירה, אף שמבחינה רפואית התרופה משמשת גם לטיפול במחלה האמורה. לפיכך, הודיע אגף שוק ההון לחברה שלעמדתו ראוי לבחון את הגדרות הפוליסה באופן תכליתי. לאחר בירור שנערך מול חברת הביטוח, החליטה החברה, בנסיבות העניין, לשלם לפונה את תגמולי הביטוח לצורך רכישת התרופה הדרושה לו.

12. עדכון תאריך ותק בקרן השתלמות

לפונה הייתה קרן השתלמות מ- 2003 בחברה מסוימת. הפונה משך את כל הכספים מהחשבון ב- 2009. בעקבות המשיכה, החשבון היה אמור להסגר. אולם, בשל כשל של החברה החשבון לא נסגר, תאריך הותק לא עודכן ונותר תאריך הותק הישן (2003). בינתיים, המשיכו הפקדות לאותו חשבון. ב- 2011 שאל הפונה את החברה אם יש כספים נזילים על שמו אצלה. החברה אישרה שכן, ואפשרה לו למשוך מהחשבון, אף שלכאורה לא היתה אמורה לאשר זאת כי, הותק היה אמור להיות מעודכן ל- 2009. בעקבות המשיכה עודכן תאריך תחילת החשבון ל- 2011. עם קבלת דיווח מהחברה ראה הפונה שעודכן הותק של החשבון לשנת 2011 והלין על כך. בעקבות התערבות אגף שוק ההון ונוכח התקלה שהייתה בחברה, החברה עדכנה את תאריך הותק של קרן השתלמות ל- 2009.

13. ניווד קופות

הפונה ביקש לנייד מספר קופות גמל מחברה אחת לחברה אחרת. שתיים מהקופות לא ניווד בזמן, בטענה שמעמד החשבון/העמית (שכיר/עצמאי או פעיל/לא פעיל) בטופס ההצטרפות בחברה המקבלת לא היה תקין. בעקבות זאת, ניווד הכספים עוכב ביותר מארבעה חודשים. במסגרת בירור שנערך על ידי אגף שוק ההון, הובהר לחברה המקבלת כי, לפי הוראות הממונה על שוק ההון רישום מעמד לא תקין כשהעמית לא פעיל, כפי שהיה במקרה זה, לא מהווה עילה לעיכוב בהעברת הקופות. בעקבות התערבות אגף שוק ההון, פוצה הפונה בגין העיכוב, לפי הכרעה לעניין פיצוי בשל איחור במשיכה של כספים או בשל איחור בהעברה של כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה שפורסמה בחוזר הכרעות עקרוניות 1-4-2011 ב- 15 במרץ 2011.

14. השבת כספי פיצויים למעסיק

לאגף שוק ההון הגיעו מספר פניות שעוסקות בהשבת כספי פיצויים למעביד בעקבות דרישתו. להלן שני מקרים לדוגמא. במקרה הראשון, לפונה הייתה פוליסת ביטוח שלתוכה הפריש המעסיק כספי פיצויים. בחלוף הזמן, לאחר סיום יחסי עבודה, המעסיק פנה לחברת הביטוח בדרישה לקבל חזרה את כספי הפיצויים שהופרשו עבור העובד, בנימוק שהעובד התפטר בתנאים שלא מזכים אותו בכספי הפיצויים. עם קבלת דרישת המעסיק חברת הביטוח שלחה הודעה על כך לפונה. הפונה סירב לאפשר את החזרת כספי הפיצויים למעסיקו לשעבר בטענה שהזכאות על כספי הפיצויים היא שלו. מאחר ששני הצדדים טענו לזכאות בכספים, הודיעה חברת הביטוח שהיא לא תשחרר את כספי הפיצויים עד לקבלת החלטה שיפוטית לגבי זכאות מי מהצדדים לכספים אלו. בחלוף פרק זמן מסוים, שב המעסיק ודרש מחברת הביטוח לקבל את כספי הפיצויים, והפעם חברת הביטוח נענתה לדרישה ושחררה למעסיק את כספי הפיצויים. הפונה פנה לאגף שוק ההון לקבלת סעד. אגף שוק ההון קבע כי, החברה יצרה מצג לאחר בקשתו הראשונה של המעסיק לקבל את כספי הפיצויים חזרה, כאשר הודיעה לצדדים כי, לא תשחרר את הכספים עד לקבלת הכרעה שיפוטית בעניין. מאחר שחברת הביטוח לא הראתה שהיא יידעה את הפונה על הדרישה השנייה של המעסיק לקבל את כספי הפיצויים לאחר המצג שיצרה, לפיו הכספים לא יוחזרו למעסיק עד לאחר קבלת החלטה שיפוטית, נאלצה החברה להשיב את המצב בפוליסה לקדמותו. עם זאת, הובהר לחברת הביטוח שאין בהשבת המצב לקדמותו כדי לתמוך בכך שהפונה זכאי לכספי הפיצויים, כיוון ששאלת הזכאות לכספי פיצויים מוכרעת במישור יחסי עבודה וחורגת מתחום סמכות בירור פניות הציבור באגף שוק ההון.