



רשות שוק ההון  
ביטוח וחסכון



---

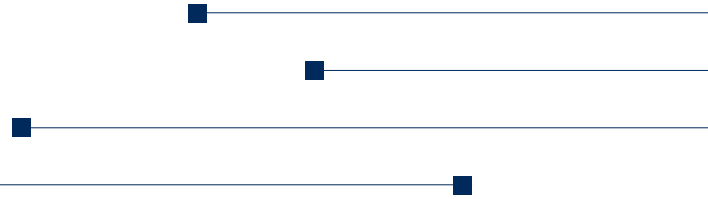
# דוח שנתי | 2017

---

ירושלים, אב ה'תשע"ח, יולי 2018



דבר הממונה וסקירת פעילות הרשות לשנת 2017	<b>פרק א'</b>
נתונים כמותיים בתחום החיסכון פנסיוני	<b>פרק ב'</b>
סקירת עומק - איתור עמיתים ומוטבים	
נתונים כמותיים בתחום הביטוח	<b>פרק ג'</b>
סקירת עומק - הרפורמה בביטוח בריאות	
סקירת עומק - סולבנסי, משטר הון בחברות ביטוח	
נתוני פניות ציבור	<b>פרק ד'</b>
מדדי שירות	<b>פרק ה'</b>
סוכנים ויועצים	<b>פרק ו'</b>
המסלוקה הפנסיונית	<b>פרק ז'</b>



---

# **פרק א**

---

**דבר הממונה וסקירת פעילות הרשות בשנת 2017**



## דבר הממונה וסקירת פעילות הרשות בשנת 2017

זוהי שנה ייחודית בהיסטוריה של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, מהיותה השנה הראשונה לפעילות עצמאית. בנוסף, זו השנה הראשונה לפעילותנו כמפקחים על שירותים פיננסיים מוסדרים. גם השנה הרשות התמקדה ביישום התפקידים שהוגדרו לה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 - שמירה על עניינים של המבוטחים והחוסכים בגופים המפוקחים, הבטחת יציבותם וניהולם התקין של גופים, קידום התחרות בשוק וקידום חדשנות טכנולוגית בתחומי הפעילות שלנו במקביל פעלנו כדי לייצר תשתית רגולטורית בתחום השירותים הפיננסיים המוסדרים.

הרשות מפקחת היום על מעל מאה גופים מוסדיים, המנהלים כאחת וחצי טריליון ש"ח, על מעל 13,000 מתווכים בתחום הביטוח ובנוסף על כ-2,000 גופים הפועלים בתחום השירותים הפיננסיים המוסדרים.

לצד המידע הכמותי המפורסם במסגרת הדוח השנתי, הוחלט לפרסם במסגרת זו שלש סקירות עומק העוסקות באתגרים העומדים לפתחנו בתחומי ליבה מרכזיים, חיסכון פנסיוני, ביטוח ויציבות הגופים המוסדיים.

להלן הסקירה השנתית לגבי פעילות הרשות בשנת 2017:

### הגנה ושמירה על עניינם של מבוטחים וחוסכים

**א. הקצאת 60% אג"ח מיועדות לפנסיונרים** - הקצאת איגרות החוב המיועדות בקרנות הפנסיה שונתה על מנת להגביר את יציבות הקצבה הפנסיונית לגמלאים. ההוראות קובעות כי פנסיונרים יקבלו הגנה על 60% מהחיסכון שלהם באמצעות אגרות חוב מיועדות. הגדלת ההגנה נועדה לשמור על יציבות רמת החיים של הפנסיונרים בשנים שלאחר הפרישה מעבודה.

**ב. איחוד חשבונות** - הליך איחוד אוטומטי של כספי החשבונות הלא פעילים לקרן הפנסיה הפעילה של החוסך בקרנות החדשות נעשה במטרה ליצור רצף ביטוחי של העמיתים במעבר בין מקומות עבודה ולשפר את שליטת החוסך בחיסכון שלו ואת כוח המיקוח שלו. הרפורמה מתאימה את מערכת הפנסיה לשוק העבודה הנוכחי בו יש מעברים רבים בין עבודות ומיישמת תהליכים אוטומטיים לשמירת הזכויות הפנסיוניות של העובדים. תוצאות תהליך איחוד החשבונות בשנת 2017 הובילו לסגירתם של 520 אלף חשבונות לא פעילים ולניוד של כ-6 מיליארד ש"ח בין הגופים.

**ג. הרפורמה בתהליכי סליקת הכספים** - בשנת 2017 המשכנו ביישום הרפורמה שיצאה לדרך בפברואר 2016. דיווח תקין על הפקדת תשלומים לקופת גמל מהווה תנאי בסיסי לרישום זכויות המבוטח



בצורה תקינה ולמימוש זכויותיו. התקנות מחייבות את המעסיק להעביר דיווח ממוכן לגוף מוסדי על הפקדת תשלומים לקופת גמל בהתאם למבנה אחיד שהוגדר על ידי הרשות. בנוסף, הגוף המוסדי מחויב להעביר למעסיק היזון חוזר על אופן קליטת הכספים של העובדים, לביצוע מעקב ובקרה אחר התהליך. אנו עוברים בהדרגה למציאות שבה על כל שקל המופקד לחיסכון פנסיוני של עובד, ניתן היזון חוזר לעניין אופן הקליטה של הכספים. בשנת 2017 הוחלה הרפורמה על מעסיקים של מעל 50 עובדים ובשנת 2018 על מעסיקים של למעלה מ-20 עובדים.

ד. **ליווי ופיקוח על הליך ברירת מחדל** - במהלך שנת 2017 עקבה הרשות מקרוב אחרי התנהלות השוק לגבי הסכמי ברירת מחדל קיימים. הממצאים מורים על המשך ירידה בשיעור דמי הניהול. עם זאת, כמחצית מההסכמי ברירת המחדל הקיימים הינם הסכמים בדמי ניהול מקסימליים בעיקר לעובדים בענפי הניקיון, תחזוקה, מסעדות, שמירה ואבטחה. עובדים שהכנסתם נמוכה. לאור האמור, נקבע כי ההסכמים הקיימים בדמי ניהול מקסימליים יבוטלו כבר ממרץ 2018.

ה. **ליווי ופיקוח יישום חוזר הצטרפות לקרן פנסיה או לקופת גמל** - חוזר הצטרפות לקרן פנסיה ולקופת גמל נכנס לתוקפו ביוני 2017 וקבע הוראות לעניין אופן צירופם של עמיתים לקרנות פנסיה וקופות גמל עמיתים. החוזר קובע סדר פעולות להצטרפות לקרן פנסיה או קופת גמל, חובת שימוש בטפסים אחידים, ומשמר את זכות הבחירה של החוסך בבחירת המוצר הפנסיוני במסלול הביטוח ובמסלול ההשקעה וזאת ללא התערבות כל גורם אחר.

ו. **יישום משיכת כספים מחשבונות קטנים בקופות גמל** - לצורך ייעול המערכת הפנסיונית ומניעת סבסוד צולב בין חוסכים, נקבע בתקנות כי ניתן למשוך כספים בפטור ממס מחשבונות עם יתרות נמוכות בסכום של עד 8,000 ש"ח. הרשות פעלה על מנת להגביר את מודעות העמיתים לזכאותם ובהמשך אף הורתה על משלוח צ'קים בסך של עד 1,350 שח לעמיתים שלא פדו את כספם.

ז. **חוזר משיכת כספים מחשבון של עמית שנפטר עם יתרה נמוכה** - על מנת לצמצם את הכספים האבודים בקרנות פנסיה ובקופות הביטוח שהיקפן נאמד ביותר מחצי מיליארד ש"ח, פורסם במאי 2017 חוזר משיכת כספים מחשבון של עמית שנפטר עם יתרה צבורה שאינה עולה על 8,000 ש"ח. החוזר מקצר את הליך משיכת הכספים בידי מוטבים או יורשים ומאפשר להם למשוך כספים מחשבונות בהם עד 8,000 ש"ח ללא דרישת המצאת צו ירושה או צו קיום צוואה.

ח. **אובדן כושר עבודה** - תכניות לביטוח מפני אובדן כושר עבודה מיועדות לספק חלופת הכנסה למבוטח שיכולת ההשתכרות שלו נפגעה. יצרנו מבנה פוליסה הוגן, אחיד, פשוט ושקוף לתכניות לביטוח אבדן כושר עבודה שצפוי להגביר את התחרות בתחום לטובת המבוטחים ובמחירים הוגנים.





**ט. החזר כספים מקרנית** - החל מינואר 2017 החלה השבת הכספים העודפים מקרנית לכלל ציבור המבוטחים בביטוח רכב חובה. בשנת 2017 העבירה קרנית לציבור המבוטחים סך של כ-652 מיליוני ש"ח. להערכתנו, סך הסכומים שיועברו למבוטחים בשנת 2018 יסתכם לכ-400 מיליוני ש"ח, ובזה תושלם השבת כמיליארד ש"ח של עודפי גביה לציבור המבוטחים.

**י. צירוף לביטוח** - הרשות פרסמה חוזר שנועד להבטיח התנהלות שקופה והוגנת של חברות ביטוח וסוכני ביטוח בעת רכישת ביטוח וכן להגביר את מודעות המבוטחים לביטוח שרכשו. על פי החוזר, המידע שיימסר למבוטחים יאפשר השוואה בין ביטוחים שונים ויסייע להם לבצע רכישה מושכלת של הביטוח. החברות והסוכנים נדרשים לבצע בירור צרכים של המבוטח באמצעות "הר הביטוח" וזאת על מנת להבטיח שהצרכן רוכש ביטוח שהוא אכן נדרש לו.

לאחר כניסתו לתוקף של החוזר ביצענו פעולות אכיפה בחברות השונות לבדיקת היישום של החוזר על ידי חברות הביטוח, תוך דגש על צירוף לביטוח תאונות אישיות. הביקורת כללה בדיקה של התנהלות מוקדי השיווק של החברה, פגישות עם גורמים בחברה וכן האזנה לשיחות מכירה. בחלק מהחברות נמצאו ממצאים שאינם עולים בקנה אחד עם הוראות החוזר והן נקנסו על כך במיליוני ש"ח. אנו ממשיכים בביקורות על יישום הוראות אלו.

**יא. ביטוח סיעודי קבוצתי** - בשנת 2017 פעלנו לשפר את תנאי הכיסוי בביטוחים אלו. הרחבנו את הגדרה המזכה בגין סעיף הניידות במטרה להקל על מבוטח שמתנייד באמצעות כיסא גלגלים. כמו כן, נוספה אפשרות לאוכלוסיות שאינן חברות בקופות החולים, למשל חיילים ומשרתי קבע במהלך שירותם הצבאי, להמשיך להיות מבוטחים בביטוחים אלו.

בנוסף, קידמנו מודל סיעודי ארוך טווח המבטיח לכלל המבוטחים כיסוי סיעודי זמין לכל חייהם בהתחשב במאפיינים הקיימים בכל שלב בחיי המבוטח. המודל מתבסס על ראייה ארוכת טווח באופן המבטיח את זכויות המבוטחים גם בהגיעם לגיל מבוגר ומיועד להוות אלטרנטיבה נוספת יציבה לביטוחים קצרי הטווח שפגו בתחילת 2018.

**יב. גזקי מים** - ההסדרה קבעה סטנדרטים חדשים לשירות בתחום גזקי המים בביטוח דירה. ההוראות ייצרו לראשונה אפשרות בחירה של המבוטח בין נותני שירות שונים מרשימה רחבה, בהתבסס על דירוג איכות השירות שיינתן לכל ספק שירות. הסדרה זו צפויה להגביר את התחרות בתחום גזקי המים ולהכניס פיתוחים דיגיטליים למניעת גזק ולשיפור חוויית השירות של ציבור המבוטחים. בנוסף, החוזר קבע כי חברת הביטוח תהיה אחראית על איכות התיקון והשירות שיוענק למבוטח על ידי ספק שירות מטעמה.



- ג. **פניות ציבור** - בשנת 2017 טיפלה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון למעלה מ-13 אלף פניות ציבור. חלק מהפניות הן שאלות ובקשות למידע שהתקבלו מאת הציבור, ביחס לנושאי ביטוח, פנסיה וגמל, ואלו נענו על ידי הרשות. דגש רב ניתן לטיפול בפניות המהווים כר נרחב של מידע להסדרה נוספת נדרשת, ביקורות ועוד. בסוף 2017 היקף הפניות הפתוחות ירד דרמטית לכ-600 פניות פתוחות בלבד.
- ד. **ביטוח נסיעות לחו"ל** - על מנת להבטיח כיסוי הולם לרוכשי ביטוח נסיעות לחו"ל, פעלה הרשות לשפר את תנאי הביטוח. ההסדרה קבעה שחברת הביטוח תתאים את גבול האחריות המוצעת בפוליסה, לעלות הצפויה למבוטח בקרות מקרה הביטוח, כך שהמבוטח לא יישאר עם חסרון כיס בעת אירוע. עוד הוגדר מבנה פוליסה מודולרי שיאפשר למבוטח לרכוש את ההרחבות המתאימות לו. הסדרה זו, המאפשרת למבוטח להתאים לעצמו את הפוליסה, מקלה על המבוטח בעריכת השוואה בין הפוליסות, ומבטיחה את זכויות המבוטחים בקרות מקרה ביטוח.

## יציבות וניהול תקין של הגופים המוסדיים

- א. **סולבנסי 2** - השנה הגיע השלב הסופי ומשטר סולבנסי 2 נכנס לתוקף. כל החברות עומדות במשטר ההון, רובן ביחס המלא ומיעוטן ביחס העיתי שנקבע.
- ב. **ועדות השקעה** - לוועדות ההשקעה ישנו תפקיד חשוב בקביעת מדיניות ההשקעה של הגופים והפיקוח על יישומה דרך מערך ההשקעות. לאור ממצאי ביקורת וליקויים רבים שעלו לגבי תפקוד ועדות ההשקעה, הרשות יזמה טיוטת תיקון של הרגולציה החלה על אותן ועדות שמטרתן להתאים את תמהיל הוועדות לתחומי הפעילות של הגופים, העלאת רמת המקצועיות, הגברת העצמאות ואי התלות וכן ייעול עבודת הוועדה.
- ג. **איסור הלבנת הון ומימון טרור** -פורסם צו איסור הלבנת הון חדש, המחליף את הצווים הישנים, ויוצר מסגרת משותפת אחת שחלה על כלל הגופים המוסדיים וסוכני הביטוח. הצו מכיל הוראות חדשות המביאות לידי ביטוי שינויים רבים שחלו בשנים האחרונות בנורמות הבינלאומיות במאבק בהלבנת הון ובמימון טרור, שנקבעו בהמלצות ארגון ה-FATF (Financial Action Task Force).
- ד. **מיקור חוץ** - גופים מוסדיים עושים שימוש נרחב בנותני שירות חיצוניים, גם לביצוע פעילויות שהן בליבת עיסוקם. הרשות יזמה תיקון לחוזר הקיים המטפל בנושא, המטמיע סטנדרטים בינלאומיים ומחיל את הוראות החוזר על פעילויות המבוצעות על ידי צד שלישי שלא נכללו תחת ההגדרה של מיקור חוץ לפי החוזר הישן. החוזר נועד להבטיח כי מיקור חוץ של פעילות יבוצע על ידי נותני שירות מתאימים מומחים בתחומם ובידם משאבים מספקים לביצוע הפעילות באופן נאות. כמו כן נקבעו



הסדרי בקרה ופיקוח יעילים על הפעילות המבוצעת במיקור חוץ והסדרים לצמצום והתמודדות עם ניגודי עניינים פוטנציאליים.

## פיקוח על השקעות

**א. הצהרה על מדיניות השקעה צפויה** - השקעה אחראית היא השקעה המתחשבת ברווחה החברתית הכוללת בנוסף לשיקולי הרווח הכלכלי. נושא זה תופס לאחרונה חלק הולך וגדל בשיח הציבורי העולמי בכלל ובתחום ההשקעות בפרט. לפיכך, חייבנו כל גוף מוסדי להתייחס במסגרת מדיניות ההשקעה הצפויה שלו, לאופן בו נלקחים בחשבון היבטים של השקעות אחראיות.

**ב. דמי טיפול בהלוואות** - גוף מוסדי רשאי לתת הלוואות למבוטח או לעמית כנגד שיעור מוגדר מתוך יתרת החיסכון הצבורה, עם זאת אסרנו על גוף המוסדי לגבות דמי טיפול בהעמדת הלוואות אלו שכן לעמדתנו הן בגדר טובת הנאה אסורה.

## קידום תחרות ועידוד חדשנות

**א. הר הביטוח** - האתר עלה לאוויר באפריל 2017 ומאז הושק הוא זכה למעל 2 מיליון מבקרים. הר הביטוח מסמן מהפכה צרכנית בתחום הצטרפות לביטוח וכן בניהול תיק ביטוח קיים. באמצעות הר הביטוח, כל מבוטח יכול לבדוק בצורה חגיגית, פשוטה וידידותית אילו פוליסות ביטוח יש ברשותו וכמה הוא משלם עליהן. המבוטח יכול לאתר בקלות כפילויות ביטוח, להשוות מחירים ולהזיל עלויות בכל זמן נתון.

**ב. האקת-הון** - בנובמבר 2017 נערך בהצלחה רבה ה"האקת-הון" בנושאי ביטוח ופנסיה. האירוע נועד לעודד את הקשר בין יזמים לחברות הביטוח ולצמצם את פערי הידע שבין יזמים לענף. ההאקת-הון הדגיש את חשיבות פומביות המידע, המסלקה הפנסיונית והר הביטוח לפיתוח יישומים בענף. בכוונתנו להמשיך ולפעול להנגשת המידע בנושאי הביטוח והחסכון לשוק.

**ג. מחשבון ביטוח חיים** - הרשות השיקה את מחשבון ביטוח החיים, שמסייע למבוטח לבחור את ביטוח החיים המתאים הזול ביותר עבורו. באמצעות המחשבון, ניתן להשוות בין המחירים שמציעות החברות בעת רכישת ביטוח חיים פרטי וביטוח חיים למשכנתא. המחשבון החדש מגדיל את שקיפות וזמינות המידע לציבור לגבי המחירים הקיימים בענף ביטוח החיים ומגביר את התחרות בין החברות.





## סייבר וטכנולוגיות מידע

א. **היערכות למתקפות סייבר** - בשנת 2017 בוצעה בחינה מקיפה של הערכות הגופים המוסדיים לעמידה בדרישות חוזר "ניהול סיכוני הסייבר בגופים מוסדיים", לצורך הערכת רמת מוכנות הגופים להתגוננות מפני מתקפות סייבר ויכולתם להתמודד עם אירועים במידה ויתרחשו.

ב. **ביקורות** - במהלך שנת 2017 המשיכה הרשות בביצוע מבדקי חדירה בגופים המוסדיים. מבדקים אלו בוצעו בכדי לבחון מערכי הגנה ולאתר חולשות תשתית ויישומים במערכות הגופים. תוצאות מבדקי החדירה הוצגו לגופים המוסדיים במפגש מקצוע ייעודי שבו נכחו מנהלי הגנת הסייבר של הגופים המוסדיים.

ג. **טיוב נתונים** - במהלך שנת 2017 בוצעה בחינה מקיפה אחר סטטוס השלמת פרויקט טיוב הנתונים לשם הבטחת רישום זכויות עמיתים במערכות המידע באופן מהימן, שלם, זמין וניתן לאחזור, תוך התייחסות להיקפי השבות וגביית הכספים אגב תיקוני הזכויות.

בשנה החולפת נקטנו צעדים רבים על מנת לממש את חזון הרשות - לפעול לטובת המבוטחים, החוסכים ולקוחות השירותים הפיננסיים בישראל. כמו כן, פעלנו לחיזוק שומרי הסף בגופים המוסדיים ולשיפור הממשל התאגידי תוך הבטחת היציבות של הגופים. הרשות שמה דגש על קידום חדשנות ויצירת סביבת עבודה דיגיטלית, וכן על הגברת השקיפות והסרת חסמים כדי לשפר את השירות שניתן למבוטחים והחוסכים ועל מנת שיוכלו למצות את זכויותיהם. אנו מאמינים כי צעדים אלו יסייעו לשמירת הביטחון הפיננסי והפנסיוני של הציבור בישראל.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון



## מבנה הרשות

הממונה על שוק ההון,  
ביטוח וחסכון

