



דוח שנתי 2018

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ירושלים, תמוז ה'תשע"ט, יולי 2019



דבר הממונה וסקירת פעילות הרשות לשנת 2018

פרק א'



נתונים כמותיים בתחום החיסכון פנסיוני

פרק ב'



נתונים כמותיים בתחום הביטוח

פרק ג'



פניות הציבור

פרק ד'



מדדי שירות

פרק ה'



סוכנים ויועצים

פרק ו'



המסלקה הפנסיונית

פרק ז'





פרק א

דבר הממונה וסקירת פעילות הרשות בשנת 2018



דבר הממונה

רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון: מסתכלים קדימה - לעידן חדש של פיקוח

שנת 2018 חלפה זה מכבר ואפשר שאף נשתכחה לאור השינויים המהירים והקצב האינטנסיבי המאפיין את פעילותנו.

אנשי רשות שוק ההון, ולא רק הם, מתעוררים לעידן חדש של פיקוח השואף להדביק את הפערים מרגולטורים אחרים ואת הנעשה בעולם בתחום היציבות הפינגנסית, הלימות ההון, הדיווח הכספי, הפיקוח על ההשקעות, מערכי הביקורת והאכיפה, והתפיסה הרגולטורית הכוללת. זאת לצד חתירה בלתי מתפשרת לשיפור הכיסוי הביטוחי והפנסיוני של אזרחי ישראל וחיזוק ההגנה על זכויות מבוטחים ולקוחות. כבכל מדינה מתקדמת, בה קיים פיקוח עצמאי על שוק הביטוח והחיסכון של האזרחים - המבוטח והחוסך לפנסיה נמצא במרכז, וההגנה עליו בראייה כוללת, צרכנית ויציבותית, עומדת בראש מעיינינו ומטרותיו של הרגולטור.

סולבנסי 2 ו-IFRS17 הם דרמה של ממש בפיקוח העולמי על ענף הביטוח. מדובר בשינוי פרדיגמה המשקף תפיסה פיקוחית גלובלית חדשה - אחראית יותר בהיבט ניהול הסיכונים וההון, ובעלת כלים אפקטיביים יותר להשגת שקיפות, השוואתיות, והערכה טובה יותר של האיתנות הפינגנסית של חברות בענף.

לאור זאת, אסור שישראל תישאר מאחור. לא נכון גם לייצר 'מודל ישראלי' שרירותי, החשוף ללחצים של גורמים מקומיים כאלו ואחרים. עלינו להדביק את הפערים ולהשתלב במלוא המהירות במרחב הגלובלי תוך אימוץ הסטנדרטים הבינלאומיים בדרך המקובלת, כפי שעשינו באימוץ IFRS לחברות ציבוריות בישראל, וכפי שנעשה בתחום הלימות ההון (כללי באזל') בבנקים.

וריאציה ישראלית שרירותית ואימוץ לקוי, המונעים מתכתיבים פוליטיים ואינטרסים עסקיים שונים, יחטאו למטרה ויתקבלו בעין לא יפה על ידי קהילת העסקים וההשקעות הבינלאומית, לרבות מבטחי משנה, גורמי הפיקוח והתקינה הבינלאומיים, וגורמים משמעותיים אחרים. הדבר אינו נכון לישראל.

בנוסף, יש לחזק את גורמי המקצוע ברשות בתחומים קרדינליים אלו ולהקצות להם משאבים משמעותיים, דבר שהחלנו בו בשנת 2019. מדובר בליבת הפעילות של רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון כגורם רגולטורי פינגנסי משמעותי ומוביל במשק הישראלי.



הרפורמות והצעדים שיישמו בשנת 2018 ובשנה שלאחריה עוד ישתכללו ויבואו לביטוי בשנים הבאות. במובן זה איננו שוקטים על השמרים והעבודה קדימה עוד רבה:

- נעודד ביתר שאת את החיסכון של האזרחים לקראת פרישה ונתמוך במוצרים המאפשרים לקהל רחב למקסם את חסכונו.

בהקשר זה, מהלך הקרנות הנבחרות מוכיח את עצמו כפיתרון יצירתי ונדרש ה'משנה כללי משחק' ומיטיב עם אוכלוסיות נעדרות כוח מיקוח. אנו נחוישים להמשיך ולתמוך במהלך תחרותי זה בשוק. אנו רואים במכרז האחרון שנערך באוקטובר 2018, והשלכותיו על הצטרפות יותר ויותר חוסכים לפנסיה לקרנות הנבחרות, עדות לתקפות המהלך וחשיבותו בשוק הישראלי.

- נמשיך לפעול כדי לשפר את מוצרי הביטוח הקיימים מהזווית הצרכנית וכדי להנגיש פיתרונות ביטוח לכלל האוכלוסיה בתנאים ובמחירים הוגנים.

- בנוסף, נרצה בשנים הבאות להרחיב את יריעת הזווית הצרכנית כדי לתת פיתרונות ביטוחיים ממוקדים לקבוצות מסוימות (כמו ביטוח רכב לנהגים צעירים, או פיתרונות בתחום הפנסיה לנעדר רציפות בעבודה), וכדי להכיל יותר ויותר אוכלוסיות בעלות מאפיינים מיוחדים (בעלי מוגבלויות, חולים כרוניים, אוכלוסיית הגיל השלישי, וכן הלאה) תחת המטריה הביטוחית.

- נפעל כדי להבטיח שמכירת ביטוח תשרת את צרכי המבוטח וכי מבוטח שנדרש לסיוע ברכישה יקבל סיוע אובייקטיבי המתאים לצרכיו. נמשיך לפעול על מנת למגר תופעות של מכירות פסולות אשר נעשות ב'דחיפה' ולא על פי צרכים.

- נרחיב את האפשרויות להתאמה בין מוצרי הביטוח לצרכים של מבוטחים שונים, תוך הבטחת הלימת הכיסוי, שקיפות והוגנות מחיר.

- נמשיך לבחון כיצד טכנולוגיות חדשות משתלבות בתחום הביטוח כדי להציע למבוטחים מוצרים ושירותים טובים יותר ויעילים יותר. נעודד מודלים של חדשנות עסקית וטכנולוגית אשר יש בהם כדי להגביר תחרות, לחסוך עלויות ולקדם את הענף.

- נעצים את הקשר עם האזרח ונחזק את תחום פניות הציבור עוד מעבר למה שעשינו בעבר.

- נחזק את התקשורת עם הגורמים המפוקחים והקשורים להם, לרבות סוכנים, חברות, מבטחי משנה ועוד, כי אין תחליף לתקשורת הבאה להבטיח שהמדיניות שאנו מתווים תיושם בדרך אליה התכווננו, ושקיימת ודאות רגולטורית למפוקחים על מנת שיתכננו את צעדיהם בהתאם.



- בד בבד נבהיר כי אנו נתייחס בפחות סובלנות לסטייה מהותית מהוראותנו, ובפרט לפגיעה במבוטחים ולקוחות. בכוונתנו להגביר את משאבי הרשות המופנים לביקורת ואכיפה באופן דרמטי ולהקים מערך ביקורת ואכיפה ייעודי משמעותי כמקובל בגופי פיקוח אחרים. הדבר לא יתאפשר ללא גיוס תקציבים נוספים ותקני כוח אדם נוספים למטרה זו, אך לאור גודל המשימה והאחריות, בנושא זה אין לנו את הפריבילגיה להתפשר.

אנו פועלים תחת אילוץ תקציב קשים, ותחת אילוצים אחרים, אשר לא תמיד מאפשרים להשיג את היעדים השאפתניים שאנו מציבים לעצמנו בהיקף או בעיתוי המקווה והרצוי, אך בדבר אחד הציבור יכול להיות סמוך ובטוח - רשות שוק ההון ואגשיה המצוינים עומדים לצידו בנאמנות ובמסירות.

אנו, ברשות שוק ההון ביטוח וחסכון, נעשה ככל יכולתנו כדי להמשיך ולפעול לטובת הציבור על מנת לשרת אותו - בהבטחת זכויותיו, בהגנה על כספו, בטיוב ושיפור המוצרים והשירות שהוא צורך, ובהבטחת יציבות חברות הביטוח והגופים האחרים המפוקחים על ידינו.

בחוברת זו תמצאו סיכום של עיקר פעילויות רשות שוק ההון ביטוח וחסכון בשנת 2018 - אני מקווה שתמצאו בכך תועלת.

אנו כבר פועלים במרץ עם הפנים קדימה.

ד"ר משה ברקת

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון



סקירת פעילות הרשות לשנת 2018

הגנה ושמירה על עניינם של מבוטחים וחוסכים

א. **שחרור כספי הפיצויים** - בדיקת הרשות העלתה כי קיימים בקופות הגמל מאות אלפי חשבונות בהם הזכאות לכספי הפיצויים אינה ידועה. בעיה זו נוצרה במהלך השנים כאשר מעסיקים לא דרשו את כספי הפיצויים ולא הודיעו לחברות המנהלות של קופות הגמל על זכאות העובד לכספי הפיצויים. בשל חלוף הזמן התקשו החוסכים להשיג ממעסיקיהם בעבר אישור על זכאותם לכספים (לעיתים מעסיק זה כלל איננו קיים) ועל כן הכספים נותרו כלואים בקופת הגמל והעובד לא יכול היה למשוך אותם. בחודש יולי 2018 נכנס לתוקף תיקון 21 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, שקבע כי עובדים יוכלו למשוך את כספי הפיצויים בתוך ארבעה חודשים ממועד תחילת החוק או סיום העבודה ובלבד שהמעסיק לא הוכיח לקופת הגמל בתוך אותה תקופה כי העובד אינו זכאי לכספי הפיצויים. תיקון החוק יאפשר ליותר מחצי מיליון חוסכים לממש את כספי הפיצויים השייכים להם.

ב. **יישום משיכת כספים מחשבונות קטנים בקופות גמל** - לצורך ייעול המערכת הפנסיונית ומניעת סבסוד צולב בין חוסכים, נקבע בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (משיכת כספים מקופת גמל (סכומים נמוכים), התשע"ו-2016 כי ניתן למשוך כספים בפטור ממס מחשבונות עם יתרות נמוכות בסכום של עד 8,000 ש"ח. מנתונים שבידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון נמצא כי על אף האפשרות שניתנה בתקנות למשיכת כספים מחשבונות של עד 8,000 ש"ח בפטור ממס, בפועל נמשכו רק כ-13% מהחשבונות הללו. לאור ההיענות הנמוכה של הציבור למשוך את כספיהם מחשבונות הקטנים ולאור העובדה שמשמעות גביית דמי ניהול מינימאליים הינה איפוס היתרות הצבורות בחשבונות הקטנים במשך הזמן, פרסמה הרשות במרץ 2018 תיקון לחוזר משיכת כספים מחשבונות קטנים, במסגרתו נקבע כי החברות המנהלות יישלחו לעמיתים בעלי חשבון בו יתרה נמוכה מ-1,350 ש"ח המחאה בדואר. יצוין כי בחשבון שבו היתרה הצבורה נמוכה מסכום של 1,350 ש"ח, היתרה הצבורה צפויה לקטון מדי שנה עד לכדי איפוס החשבון. בעקבות ההוראה, בשנת 2018 נפדה סכום של כ-31 מיליון ש"ח על ידי 60 אלף עמיתים. משלוח ההמחאות בדואר ממשיך גם בשנת 2019 ומביא למיצוי זכויות בידי עמיתים נוספים.

ג. **קבלת מידע ואישור ממעסיקים** - מפניות שהגיעו לרשות שוק ההון, עולה כי קיימים מקרים שבהם הגופים המוסדיים דורשים מהעמיתים להמציא אישור מהמעסיק לפני ביצוע שינוי במוצר הפנסיוני. דרישת אישורים כאמור, מקשה על העמיתים הן בהליך ההצטרפות למוצר פנסיוני והן בניהולו



השוטף. בנוסף, פעמים רבות הגופים המוסדיים אינם משייכים את הכספים לחשבון העובד עד למועד המצאת האישורים כאמור, ומפקידים אותן בחשבון מעבר. לאור זאת, ועל מנת לצמצם את הנטל הבירוקרטי המוטל על המבוטחים ואת היקף הכספים המועברים לחשבונות מעבר, פרסמה הרשות במרץ 2018 את חוזר גופים מוסדיים 3-9-2018 שעניינו קבלת מידע ואישור ממעסיקים שקבע כי גוף מוסדי לא ידרוש מסמכים או הסכמה ממעסיק עקב צירוף עובד למוצר פנסיוני או בקשת העובד לבצע שינויים במוצר הפנסיוני.

ד. **מרכיבי חשבון בקופת גמל** - במאי 2018 פרסמה הרשות את חוזר גופים מוסדיים 13-9-2018 שעניינו מרכיבי חשבון בקופת גמל. החוזר קבע הוראות לעניין רישום מרכיבי חשבון בקופת הגמל על מנת לשפר ולהבטיח ניהול תקין של זכויות המבוטחים. החוזר מחיל חובת רישום של הפעולות השונות בחשבון קופת הגמל, כאשר לרישום זה, בין היתר, השלכות לעניין זכאות החוסכים לכספים לרבות לעניין חבות המס. הוראות אלו יבטיחו את ניהולם התקין של זכויות המבוטחים, יאפשרו להם למצות את זכויותיהם, וימנעו תשלום כפל מס בשל כספי קופות הגמל.

ה. **שיווק תכניות לביטוח מפני אובדן כושר עבודה** - בבדיקה שנערכה על ידי רשות שוק ההון נמצא כי לעשרות אלפי מבוטחים ביטוח כפול לאובדן כושר עבודה וזאת בעלות של עשרות מיליוני ש"ח. מכיוון שבקרות מקרה ביטוח ישולם למבוטח פיצוי על ידי חברת הביטוח בהתאם לסכום הכיסוי שרכש המבוטח ולכל היותר בשיעור של 75% מהכנסתו האחרונה של המבוטח, לא ניתן לקבל כפל פיצוי במקרה של אובדן כושר עבודה ומצב של כיסוי כפול יוביל לקיזוז של הפיצוי המשולם למבוטח וזאת על אף שהמבוטח שילם על כיסוי כפול במהלך השנים. על מנת למנוע מצב זה, פרסמה הרשות את חוזר ביטוח 8-1-2018 שעניינו שיווק תכניות לביטוח מפני אובדן כושר עבודה הקובע כי שיווק ביטוח לאובדן כושר עבודה אפשרי רק כאשר למבוטח קיימת הכנסה שאינה מכוסה במסגרת תכנית קיימת. נוסף על כך, במסגרת בירור צרכיו של המועמד לביטוח, ועל מנת למנוע מצב שהרחבת הכיסוי לאובדן כושר עבודה ל"עיסוק ספציפי" לא משרתת את המבוטח נקבעה בחוזר חובה לפרט את הערך המוסף של הרחבת הכיסוי כאמור.

כמו כן, כיום ניתן לרכוש כיסוי אובדן כושר עבודה הן מתוך מרכיב התגמולים והן בתקציב נפרד של המעסיק. במידה וכיסוי אובדן כושר עבודה נרכש מתוך מרכיב התגמולים, מגבלת עלות הכיסויים הביטוחיים בהתאם לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (כיסויים ביטוחיים בקופות גמל), התשע"ג-2013, היא 35%. לעומת זאת, ככל וכיסוי אובדן כושר עבודה נרכש בתקציב נפרד של המעסיק, מגבלת העלות בפועל היא 47%. על מנת למנוע חריגה ממגבלת עלות הכיסויים הביטוחיים, ולשמור על האיזון שבין מרכיבי החיסכון לפרישה לבין מרכיבי הביטוח במהלך תקופת החיסכון,



קבעו הוראות החוזר כי לא ניתן יהיה לרכוש כיסוי ביטוחי אגב קופת גמל, במידה והעלות הכוללת של הכיסויים הביטוחיים, לרבות כיסוי ביטוחי הנרכש בנפרד על ידי המעסיק ועל חשבון ההפקדות למרכיב החיסכון, חורגת ממגבלה של 35%. הוראה זו תכנס לתוקף החל מחודש נובמבר 2019.

1. **משכנתא לבעלי מוגבלות** - ביום 8 ביולי 2018 פורסם ברשומות תיקון מס' 18 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998. החוק נועד למנוע מצב שבו אנשים בעלי מוגבלות אינם יכולים לרכוש דירה וזאת בשל חוסר היכולת לקחת הלוואה לדיור וחוסר היכולת להיות מבוטחים בביטוח חיים אגב הלוואה לדיור. בהתאם לחוק ולתנאים המפורטים בו נקבע כי גוף מוסדי שנותן הלוואות לדיור לא יסרב לתת הלוואה לדיור לאדם עם מוגבלות מקצרת חיים וכי חברת ביטוח לא תסרב למכור ביטוח חיים אגב הלוואה לדיור לאדם עם מוגבלות מקצרת חיים, אלא אם החלטת המבטח בעניין זה התבססה על החלטת אקטואר ממונה שמונה בהתאם להוראות שקבע הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון לעניין זה. נוסף על כך נקבע כי אדם עם מוגבלות מקצרת חיים אשר רכש פוליסת ביטוח לאדם עם מוגבלות מקצרת חיים ונטל הלוואה לדיור, יהיה זכאי לסיוע חודשי מהמדינה שישולם למבטח באמצעות הבנק ממנו נטל את הלוואה לדיור.

בהמשך להוראות החוק שנכנסו לתוקפן ביום 1 בספטמבר 2018 פרסמה הרשות את חוזר ביטוח 13-1-2018 שעניינו אמות מידה לאקטואר ממונה לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בו נקבעו הוראות הרשות למינוי אקטואר ממונה בחברות הביטוח.

2. **התניות בהסדרים פנסיוניים הכוללים כיסויים ביטוחיים** - במקרים רבים בעקבות הסכם בין מעסיק לחברת ביטוח, ניתנות הנחות בעלות כיסוי ביטוחי לאובדן כושר עבודה. מפניות שהגיעו לרשות, עולה כי קיים נוהג ולפיו מתן הטבות ברכישת הכיסוי הביטוחי בגוף מוסדי מסוים, לרבות הנחות בעלות הכיסוי הביטוחי הניתנות באופן אישי או בהתאם להסכם בין המעסיק לחברת הביטוח, מותנות ברכישת מוצר פנסיוני המנוהל באותו גוף מוסדי. התניה כזו עלולה למנוע מהמבטח קבלת החלטה מושכלת באשר לגוף המנהל את המוצר הפנסיוני המתאים ביותר עבורו.

לאור האמור לעיל, פרסמה הרשות ביולי 2018 את חוזר גופים מוסדיים 21-9-2018 שעניינו התניות בהסדרים פנסיוניים הכוללים כיסויים ביטוחיים - תיקון, הקובע כי לא ניתן להתנות הנחה או הטבה בכיסוי הביטוחי בגוף מוסדי מסוים, ברכישת המוצר הפנסיוני ע"י המבטח באותו גוף מוסדי.

3. **ביקורת תכניות ביטוח חיים** - בסוף שנת 2018 ותחילת שנת 2019 ביצעה הרשות ביקורת על תכניות ביטוח חיים של חברות הביטוח השונות. במסגרת הביקורת בחנה הרשות את התאמת התעריף בתכניות אלו לסיכון הגלום בביטוח זה, לרבות התאמתו לתוחלת החיים שהתארכה בשנים האחרונות



וללוחות התמותה העדכניים. בעקבות הביקורת חויבו החברות לבצע התאמה של התעריפים בתכניות הביטוח להתארכות תוחלת החיים וזאת עד ליום 14 בפברואר 2019. כתוצאה מהאמור עודכנו התכניות לביטוח חיים בפברואר 2019, דבר שהביא להורדת התעריפים בתכניות אלו בשיעור של כ-30%.

ט. **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. הרפורמה מתאימה את מערכת הפנסיה לשוק העבודה הנוכחי בו יש מעברים רבים בין עבודות ומיישמת תהליכים אוטומטיים לשמירת הזכויות הפנסיוניות של העובדים. הליך איחוד החשבונות כלל הליך חד פעמי וכן כולל הליך שוטף שמתבצע אגב הליך ההצטרפות לקרן פנסיה. במהלך שנת 2018 המשיכה הרשות לפקח על יישום הליך איחוד החשבונות והחליטה על הרחבת ההליך החד פעמי לפעימה נוספת. תוצאות תהליך איחוד החשבונות הובילו לסגירה מצטברת של כ-1.1 מיליון חשבונות לא פעילים ולניוד הכספים הצבורים בהם בין הגופים בסכום של כ-13.5 מיליארד ₪ לחשבונות פעילים.

י. **ליווי ופיקוח על הליך ברירת מחדל** - במהלך שנת 2018 עקבה הרשות אחרי התנהלות השוק לגבי הסכמי ברירת מחדל קיימים, במיוחד לאור ביטול הסכמים קיימים עם מעסיקים בדמי ניהול מקסימליים במרץ 2018. הממצאים מראים כי כניסת הקרנות הנבחרות לשוק הפנסיה הביא עמו רוח של תחרותיות לשוק הפנסיה. הגדלת כוח המיקוח של כלל החוסכים כמו גם כמות המצטרפים הגדולה לקרנות הנבחרות בדמי ניהול הנמוכים, השפיעה על רמת המחירים בשוק. נציין כי בנובמבר 2016, ערב כניסת המהלך לתוקף, עמדו דמי הניהול הממוצעים למצטרפים חדשים בשוק על שיעור של 0.25% מהחיסכון הצבור ו-2.93% מההפקדות השוטפות. נכון לסוף שנת 2018 ירדו דמי הניהול הממוצעים בקרנות הפנסיה לשיעור של 0.15% ו-2% בהתאמה. כמו-כן, כמות המצטרפים לקרנות הנבחרות מתחילת המהלך ועד לסוף 2018 עמדה על כ-200 אלף חוסכים.

במהלך שנת 2018 ערכה הרשות הליך תחרותי חדש לקביעת קרנות נבחרות חדשות בדמי ניהול מופחתים אשר במסגרת תוצאותיו נקבעו ארבע קרנות פנסיה נבחרות, החל מנובמבר 2018: אלטשולר שחם פנסיה, הלמן אלדובי פנסיה, איילון מיטב פנסיה ופסגות פנסיה.

תנאי ההליך החדש כללו גם הפחתה בדמי הניהול של פנסיונרים כך שכל חוסך שיבחר לפרוש דרך אחת מהקרנות הנבחרות יזכה לדמי ניהול מופחתים בשיעור של 0.3% וזאת במקום דמי הניהול המקסימליים המוצעים כיום לפורשים בשיעור של 0.5%.



יא. **עדכון תקנוני קרנות הפנסיה החדשות המקיפות** - במהלך שנת 2018 נכנסו לתוקף הוראות הממונה בעניין קביעת זכויות וחובות של עמיתים בקרן פנסיה חדשה מקיפה. במסגרת יישום הוראות אלו, עודכנו בשנת 2018 כל תקנוני קרנות הפנסיה המקיפות. מטרת המהלך היא לפשט ולהנגיש את זכויות וחובות העמיתים הקבועות בתקנוני קרנות הפנסיה, על מנת להגביר את המודעות של החוסכים בדבר זכויותיהם בקרנות הפנסיה, להגדיל את כוח המיקוח שלהם ולהביא להגברת התחרות בענף קרנות הפנסיה.

יב. **הרפורמה בתהליכי סליקת הכספים** - בשנת 2018 המשיכה הרשות 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. כיום, על כל שקל המופקד לחיסכון פנסיוני של עובד, ניתן היזון חוזר לעניין אופן הקליטה של הכספים. בשנת 2018 הוחלה הרפורמה על מעסיקים של מעל 20 עובדים ובשנת 2019 על מעסיקים של למעלה מ-10 עובדים.

יג. **ממשק אינטרנטי לאיתור מוצרי ביטוח (הר הביטוח)** - באוגוסט 2018 פורסם תיקון לחוזר הר הביטוח. במסגרת התיקון נדרשו החברות לדווח אודות מספר מקרי ביטוח שבגינם הוגשה תביעת ביטוח במטרה לייצר דוח תביעות מרכז ("עבר ביטוחי") באמצעות הר הביטוח ולהקל על מבוטחים אשר נדרשים להציג אישור היעדר תביעות. בנוסף, החוזר מחייב את החברות להעביר מידע שיאפשר למבוטחים לעבור בין קופות חולים תוך שמירה על זכויותיהם בביטוח הסייעודי שברשותם, ללא צורך בפעולה אקטיבית של המבוטח.

יד. **צירוף לביטוח** - ביולי 2018 פורסם תיקון לחוזר "צירוף לביטוח". במסגרת חוזר זה נקבע כי השלב הראשון במסגרת הליך התאמת הצרכים למועמד לביטוח יכלול בדיקה של רשימת מוצרי הביטוח הקיימים ברשותו וזאת על ידי שאילתה באתר הר הביטוח, על מנת למנוע מצב שבו מוצעים למבוטח מוצרים דומים למוצרים הקיימים ברשותו ואינם נדרשים לו.

טו. **הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם** - ביולי 2018 פורסם תיקון לחוזר "כתבי שירות". בביקורות ובדיקות שנערכו בחברות הביטוח ובסוכנויות הביטוח ביחס לאופן יישום הוראות החוזר, עלו נהגים הטעונים תיקון בקשר עם הליך הצירוף. התיקון נועד לקבוע הוראות נוספות לעניין שיווק כתבי שירות, במטרה למנוע מצבים המקשים על המבוטח להשוות בין כתב שירות שנמכר על ידי חברת הביטוח ובין כתב שירות הנמכר על ידי גורם אחר ולהפחית את עלויות הביטוח.



טז. **ביטוח למבוטחים בעלי עבר ביטוחי בביטוח רכב** - במהלך שנת 2018 קיימה הרשות שיח עם השוק, במטרה להרחיב את היצע חברות הביטוח שמבטחות מבוטחים בעלי עבר ביטוחי של 2 ו-3 תביעות. נציין כי מבוטחים אלו ככלל נדחו על ידי חברות הביטוח בשל עברם הביטוחי. בנוסף אושרו לשיווק מוצרים גלויים לפוליסה שמטרתם לאפשר תיקון נזקים קטנים ללא השלכה על העבר הביטוחי של המבוטח.

יז. **השבת כספים מקרנית לציבור המבוטחים** - בחודש מרץ 2016 אישרה הכנסת תיקון לחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה-1975, המסמיך את הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון להשיב למבוטחים בביטוח רכב חובה עודפים שהצטברו בקרנית שמקורם בעיקר מרווחי השקעות וצבירת עודפים מכספים שהפרישו המבוטחים בביטוח רכב חובה לאורך השנים. כדי להקטין את נטל ביטוח החובה ולהוזיל את התעריפים לציבור, הושבו לציבור המבוטחים בשנת 2017 כ-650 מ"ח וזאת ע"י הפחתת דמי הביטוח לציבור ב-13%. כהמשך למהלך זה, הושבו לציבור המבוטחים בשנת 2018 כ-350 מ"ח נוספים, וזאת ע"י הפחתת דמי הביטוח לציבור ב-7%.

יח. **ביטוח ניתוחים עם השתתפות עצמית** - ביטוח הניתוחים הסטנדרטי מכסה גם ניתוחים נפוצים וזולים וגם ניתוחים מורכבים ויקרים, כאשר חלק משמעותי מהפרמיה אותה משלם המבוטח נועד לממן מקרים שאינם בהכרח בעלי השלכות כלכליות משמעותיות עבור המבוטח. בשנת 2018 פרסמה הרשות חוזר אשר מאפשר למבוטחים לרכוש ביטוח ניתוחים עם השתתפות עצמית שמעניק כיסוי ביטוחי רק לניתוחים שעלותן גבוהה, ובכך להוזיל את עלויות הביטוח למבוטחים.

יט. **גילוי למבוטח בביטוח בריאות** - בשנת 2018, פורסם חוזר שמעדכן את המתכונת למשלוח גילוי ודיווח למבוטח בביטוח בריאות, במטרה להגיש את המידע למבוטח באופן פשוט וברור, ובכדי לסייע למבוטח להבין את תנאי המוצר שנרכש. במסגרת החוזר, נקבע פורמט אחיד לדף פרטי הביטוח, טופס גילוי נאות (תמצית הפוליסה) ולדיווח השנתי שישלחו למבוטחים ובנוסף חויבו חברות הביטוח לשלב כלים דיגיטליים במסגרת הדיווחים למבוטח לרבות שימוש במסרונים בצמתים מרכזיים בחיי הפוליסה, למשל בעת הצירוף לביטוח, טרם עליית פרמיה או במועד משלוח הדוחות השנתיים.

כ. **ביטוח סיעודי קבוצתי** - במהלך שנת 2018 לוותה הרשות את המעבר של מבוטחי הביטוח הסיעודי הקבוצתי קצר הטווח לביטוחים סיעודיים ארוכים יותר העומדים בתכלית הביטוח שהיא כיסוי ראוי וזמין גם בגיל מבוגר. בתוך כך, לכ-111 אלף מבוטחים שהיו מבוטחים בביטוחים סיעודיים קבוצתיים חודש השנה הביטוח הקבוצתי בהתאם להוראות הרשות החדשות, במודל ביטוחי קבוצתי ארוך טווח. בנוסף, כ-493 אלף מבוטחים כיום במסגרת הביטוח הסיעודיים לחברי קופות החולים וכ-122 אלף מבוטחים פוליסות פרטיות במסגרת "זכות ההמשכיות" (זכות המבוטח לרכוש פוליסת ביטוח



סיעודי פרטית בחברת הביטוח ללא בחינה של מצבו הרפואי). בסה"כ כ-78% מתוך סך המבוטחים שהיו מבוטחים בביטוחים סיעודיים קבוצתיים, מבוטחים כיום בביטוח סיעודי במתכונת ראויה ויציבה.

כא. הרחבת אוכלוסיית הזכאים להצטרף לביטוח הסיעודי לחברי קופות החולים ללא בחינה רפואית- הוראות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח)(ביטוח סיעודי קבוצתי לחברי קופת חולים)(תיקון), התשע"ו-2015, מאפשרות למי שהיה מבוטח בביטוח סיעודי קבוצתי (שאינו לחברי קופ"ח) שלא חודש, והוא בן 60 במועד אי חידוש הביטוח הקבוצתי להצטרף לביטוח הסיעודי הנערך לחברי קופת החולים בה הוא חבר ללא בחינה רפואית. הרשות הקדימה את הגיל הקובע ממנו ניתן להצטרף לביטוח הסיעודי לחברי קופ"ח ללא בחינה רפואית לגיל 55, זאת לאור עלותה הגבוהה יחסית של פוליסת הביטוח הפרטית המוצעת למבוטחים אלו עם סיום הביטוח הקבוצתי. כמו כן הוארך חלון הזמנים במהלכו זכאים אותם מבוטחים להצטרף לביטוח ללא בחינה רפואית כאמור.

כב. הסדרת הליך יישוב התביעה בביטוח סיעודי - בחודש נובמבר 2018 פרסמה הרשות הוראות העוסקות בהליך יישוב התביעה הסיעודית, מראשיתו ועד סופו. הוראות החוזר משנות את הליך יישוב התביעות בביטוח הסיעודי מקצה לקצה וקובעות סטנדרטים של שירות - לוחות זמנים מחייבים, צמצום הבירוקרטיה, הגבלת השימוש בחקירות והגברת ההוגנות בהליך בירור התביעה אל מול המבוטח המבוגר.

כג. מכרזי הביטוחים הסיעודיים הנערכים לחברי קופות החולים - במהלך השנה ליוותה הרשות 3 קופות חולים בעריכת מכרזים לביטוח סיעודי לחברי הקופה, מהגדולים מסוגם בעולם. מכרזים אלו מקיפים למעלה מ-3 מיליון מבוטחים ומשקפים היקף התקשרות של למעלה מ-13 מיליארד ש"ח. תוצאות המכרזים משקפות חסכון של מאות מיליוני שקלים שינותבו לרווחת המבוטחים, הביאו לגיוון בחברות הביטוח המבטחות ואמורות לתרום לשיפור ברמת השירות הניתן למבוטחים בביטוחים אלו.

כד. הקמת מערך ביקורות חדש וייחודי בביטוח סיעודי - בעבר פעלה הרשות בצורה של ביקורות בתחום הסיעוד בחברות נבחרות, כאשר כל ביקורת כוללת מעבר על תיקי תביעה פרטניים על שלל המסמכים הרפואיים, בסיוע של מומחים רפואיים מטעם הרשות. מדובר בביקורות שאורכות חודשים רבים. על מנת לייעל את שיטת הביקורות ולוודא כי הרשות מכירה בכל רגע נתון את מצבם של התובעים בביטוח סיעודי, הקימה השנה הרשות מערך ביקורות חדש ורציף, בסיוע מומחים חיצוניים, המנטר את הליך התביעות בכל 7 חברות הביטוח הפעילות בתחום מדי רבעון ומאפשר לרשות זמן תגובה קצר יותר לטיפול בכשלים שיתגלו בביקורות.



כה. **ביקורות בנושא צירוף לביטוח** - בשנת 2018 ערכה הרשות ביקורות בנושא צירוף לביטוח בקרב חברות ביטוח וסוכנויות ביטוח. במסגרת הביקורות, נערכה בחינה האם החברות והסוכנים עומדים בהוראות חוזר צירוף לביטוח, שהוראותיו נכנסו לתוקף במהלך שנת 2016. מטרת הביקורות היתה לבחון האם החברות והסוכנים מבצעים הליך צירוף הגון לביטוח, תוך מסירת מלוא המידע למועמד לביטוח, ותוך עריכת בירור צרכים טרם הליך הצירוף. בעקבות הביקורות, חודדו הנחיות שונות ונגקטו הליכים פיקוחיים אל מול חברות ביטוח וסוכנויות ביטוח שפעלו בניגוד להוראות הדין.

כו. **ביקורות בנושא נזקי מים** - במהלך שנת 2018 החלו ביקורות בנושא אופן טיפול חברות הביטוח בנזקי מים ועמידה בהוראות חוזר נזקי מים שנכנס לתוקף בשנת 2017.

כז. **פרסום מדד השירות לשנת 2017** - במהלך שנת 2018 פרסמה הרשות זו השנה הרביעית ברציפות מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2017, המשקף את רמת השירות בחברות הביטוח לכל אחד ממוצרי הביטוח המרכזיים. מדד השירות לשנת 2017 חושב כממוצע משוקלל של חמשת המדדים הבאים בהתאם למשקולות שנקבעו: מדד תשלום תביעות (40%), חושב על פי שיעור התביעות ששילמה חברת הביטוח ומהירות הטיפול בהן; מדד שביעות רצון והמלצת לקוח (30%), חושב על פי מידת שביעות הרצון ורמת ההמלצה של לקוחות החברה; מדד תלונות הציבור (15%), חושב בהסתמך על מספר תלונות הציבור שהוגשו לבירור הרשות ועל אופן ההכרעה בהן; מדד זמני המענה הטלפוני (10%), חושב על פי שיעור השיחות שבהן ניתן מענה אנושי בתוך שלוש דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה; מדד כלים דיגיטליים (5%), חושב על פי דיווחי החברות בדבר אופן שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה.

כח. **פניות ציבור** - בשנת 2018 בררה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון כ-14,700 פניות ציבור. חלק מהפניות הן שאלות ובקשות למידע שהתקבלו מאת הציבור, ביחס לנושאי ביטוח, פנסיה וגמל וגותני שירותים פיננסיים, ואלו נענו על ידי הרשות. דגש רב ניתן לטיפול בפניות המהוות כר נרחב של מידע להסדרה נוספת נדרשת, ביקורות ועוד.



יציבות וניהול תקין של הגופים המוסדיים

א. **ניהול סיכוני הלבנת הון ומימון טרור** - בשנת 2018 ארגון ה-FATF הבינלאומי, המוביל את המאבק הגלובלי בהלבנת ההון ומימון הטרור ערך ביקורת מקיפה במדינת ישראל לקראת הצטרפותה כחברה בארגון. לאחר ביקורת מקיפה שערך הארגון בישראל בשנה האחרונה, הרשות פעלה רבות לאסדרת נושא איסור הלבנת הון ומימון טרור בשיתוף הרשות לאיסור הלבנת הון ורגולטורים נוספים. האסדרה חלה על כל סוגי הגופים המפוקחים - גופים מוסדיים, נותני שירותי מטבע, מפעילי מערכת לתיווך באשראי, נותני שירותי אשראי ונותני שירות בנקס פיננסי. כמו כן, הרשות ביצעה פעולות אכיפה וביקורת בגופים המוסדיים ואצל נותני שירותים פיננסיים בנוגע לעמידתם בהוראות חוק איסור הלבנת הון והצווים שהותקנו מכוחו וכצעד משלים, במהלך השנה, התכנסה ועדת העיצומים מספר פעמים כדי לדון בממצאי דוחות הביקורת אצל נותני שירותים פיננסיים. בנוסף, במקביל לפעולות האכיפה כאמור, נערכו כנסי הדרכה וציות בשיתוף הרשות לאיסור הלבנת הון בהם השתתפו מאות נותני שירותים פיננסיים במטרה לסייע להם בהיערכות והטמעת הוראות החקיקה החדשות שנכנסו לתוקפן.

ב. **מיקור חוץ** - השימוש במיקור חוץ רווח בקרב גופים מוסדיים רבים בשל תרומתו למקצועיות, יעילות ושיפור השירות ללקוח בגוף המוסדי. אולם, שימוש בשירותי מיקור חוץ טומן בחובו גם סיכונים רבים לגוף המוסדי ולקוחותיו. לאחר בחינת הרשות את פעילויות מיקור החוץ בגופים המוסדיים עודכנה האסדרה בנושא על מנת להבטיח, בין היתר, כי מיקור חוץ של פעילות מהותית לגוף מוסדי יבוצע על ידי נותן שירות מתאים, היחסים בינו לבין הגוף המוסדי מוסדרים בהסכם כתוב ומוגדר היטב, וכי נקבעו הסדרי בקרה ופיקוח אפקטיביים. באופן זה יובטח שביצוע הפעילות במיקור חוץ אינו פוגע ביעילותם ועצמאותם של מנגנוני הבקרה והפיקוח של הגוף המוסדי.

ג. **ממשל תאגידי בגופים מוסדיים** - קיומו של ממשל תאגידי נאות בגוף מוסדי הכרחי לתפקודו העסקי התקין, לשמירה על יציבותו הפיננסית ולהבטחת כספי המבוטחים והחוסכים באמצעותו. כמו כן, ממשל תאגידי נאות חיוני לשמירת אמון הציבור בגופים המוסדיים, שכן אלה אמונים על ניהול כספו של הציבור לעת פרישה ועל תשלום תגמולי ביטוח בקרות אירוע ביטוחי. בעקבות פעולות פיקוח שביצעה רשות שוק ההון לרבות ביקורות, פגישות וראיונות עם נושאי משרה, סוגיות עקרוניות שנבחנו במהלך השנים וכן בהתאם לסטנדרטיים בינלאומיים הקיימים בנושא ממשל תאגידי, עודכנו ההוראות לעניין הדירקטוריון וועדותיו בגוף המוסדי וכן הוסדר אופן הליך אישור נושאי המשרה ובעלי תפקידים משמעותיים בגוף המוסדי.



ד. **סולבנסי 2** - השנה פרסמו לראשונה חברות הביטוח את דוחות יחס כושר הפירעון החדש מבוסס סולבנסי 2. שש חברות ביטוח נוספות קיבלו אישור על ביצוע ביקורת סולבנסי הפוטר אותן מדיווח על דרישות ההון הישנות, ובכך עלה לתשע מספר חברות הביטוח שהשלימו את המעבר למשטר ההון החדש. יחסי ההון השתפרו השנה כתוצאה בין השאר מגיוסי הון רובד שני ומירידה בעוצמת תרחיש מניות כתוצאה מירידה ברכיב אנטי מחזורי.

ה. **ביקורות בגופים מוסדיים** - במהלך שנת 2018 נשלחו לחברות הביטוח 3 שאלוני רוחב הממפים את הפרקטיקות הנהוגות בשוק בשלושה נושאים: מערכי הביקורת הפנימית, דירקטוריון וועדת ביקורת וכן מערכי הציות בחברות הביטוח. השאלונים מספקים לרשות מבט רוחבי באשר לפרקטיקות הנהוגות בחברות הביטוח, ומהווים בסיס לאסדרה וכן לביקורות עומק אפשריות בחלק מן החברות.

ו. **ביטוח משנה** - להסדרי ביטוח המשנה של החברות מספר תפקידים מרכזיים, בפיזור הסיכונים של המבטחים, הפחתת התגודתיות בתוצאות העסקיות, ניהול ההון והתמודדות עם אירועי קטסטרופה. בחודש פברואר נכנס לתוקף עדכון נרחב להוראות הדיווח הישנות הנוגעות להסדרי ביטוח המשנה של החברות. במסגרת הדיווח המחודש, נדרשות חברות הביטוח לשקף את בין היתר את מדיניות ביטוח המשנה העדכנית שלהם לשנת העסקים הקרובה, תחזיות החשיפה לסיכון רעידת אדמה והיקף הכיסוי הנרכש עבורו, הפיזור הגאוגרפי של סיכוני רעידת האדמה להם חשופה החברה, פירוט הסדרי ביטוח המשנה בענפי הביטוח השונים, לרבות זהות מבטחי המשנה ועיקרי התנאים המסחריים.



פיקוח על השקעות

א. עדכון מגבלות השקעה - מתן אשראי לגופים עסקיים הינו מאחד מאפיקי ההשקעה העיקריים של הגופים המוסדיים. אשראי כאמור יכול להינתן באמצעות השקעה באיגרת חוב, סחירה ושיינה סחירה ובאמצעות מתן הלוואות (tailor made).

קיימת מגבלה כמותית הנקובה באחוזים מהיקף הנכסים שמנוהלים על ידי הגוף המוסדי, להשקעות הכוללות הלוואות, השאלת ניירות ערך ונכסי חוב לא סחיר (מובנה או נגזר), שאינם מדורגים או שרמת הדירוג שלהם נמוכה מ-BBB. לאור המקצועיות והניסיון שנרכשו במהלך השנים האחרונות, שיעור המגבלה הורחב מ- 3 אחוזים ל-5 אחוזים.

ב. הגבלת הוצאות ישירות - תיקון תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הוצאות ישירות בשל ביצוע עסקאות), התשס"ח-2008. הוראת השעה שמגבילה סוגים מסוימים של הוצאות ישירות לשיעור של 0.25% מהיקף נכסי המשקיע המוסדי פקעה בתום שנת 2017 ובראשית שנת 2018 היא הוארכה שוב עד לתום שנת 2019.

ג. חשיפה לקבוצות תאגידיים - בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (כללי השקעה החלים על גופים מוסדיים), התשע"ב-2012 (להלן - תקנות כללי השקעה) נקבעו בין היתר, כללי השקעה של גופים מוסדיים בתאגיד בודד או בקבוצת תאגידיים. זאת במטרה לצמצם את הסיכון הנובע מחשיפת יתר לחברה אחת או לקבוצה עסקית אחת.

כחלק ממדיניות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, להגברת הפיקוח על השקעות הגופים המוסדיים בכלל ועל הקצאת האשראי, על ניגודי עניינים ועל חשיפות לקבוצות גדולות בפרט, נדרשים הגופים המוסדיים החל משנת 2018 לדווח לממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון, אחת לרבעון, על חשיפה לקבוצות תאגידיים.



סייבר וטכנולוגיות מידע

א. **היערכות לשעת חירום וניהול המשכיות עסקית בגופים מוסדיים** - היערכות הגופים המוסדיים לשעת חירום בתחום הסייבר ומערכות המידע היא בעלת חשיבות רבה בהמשכיות העסקית של הגופים המוסדיים. בשנת 2018 הרשות ערכה תרגיל המשכיות עסקית שעסק בהתמודדות הגופים המוסדיים עם אירוע סייבר וכן פרסמה את פירוט הממצאים העיקריים מהתרגיל. התרגיל התנהל בהתאם להנחיות הרשות אשר נגעו, בין היתר, להיקף התרגול הנדרש, לתרחישים ולתהליכים העסקיים (פדיונות, תשלום קצבאות, תביעות, ניהול השקעות וניהול קשרי לקוחות). במסגרת התרגיל הגופים נדרשו לתרגל באופן מתודי פנייה או דיווח לגורמים חיצוניים (נותני שירותים, משטרה, מערך הסייבר, ה-CERT¹ הפיננסי ורשות שוק ההון).

ב. **סיכום ממצאי ביקורת סייבר ומבדקי חדירה למערכות המידע של הגופים המוסדיים** - בשנים 2016-2017 קיימה הרשות ביקורות PT² בגופים המוסדיים, מבדקים אלו בוצעו בכדי לבחון מערכי הגנה ולאתר חולשות תשתית ויישומים במערכות הגופים. בסוף שנת 2018 פרסמה הרשות עמדת ממונה בה הוצגו הממצאים העיקריים שהתגלו בביקורות וכן המלצות להפחתת סיכונים. כמו כן, הרשות רואה חשיבות רבה לשיתוף המידע לכלל הגופים המוסדיים, זאת על מנת לאפשר הגנה טובה יותר מפני סיכוני סייבר, בהתאם לכך הרשות ערכה כנס ומפגש מקצועי ייעודי בנושא, בו נכחו מנהלי הגנת הסייבר של הגופים המוסדיים.

1 Computer Emergency Response Team

2 Penetration Testing