



# מדינת ישראל

## רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

י"ז כסלו תשפ"ד  
30 בנובמבר 2023  
שה. 2023-4500

לכבוד  
מנהלי הגופים המוסדיים

### הנדון: הנחיות נוספות לגופים המוסדיים על רקע מלחמת "חרבות ברזל"

מכתבנו מיום 17.10.2023 בסימוכין שה. 2023-3673

ביום 7 באוקטובר 2023 התחילה מתקפת פתע מרצועת עזה על מדינת ישראל מצד ארגוני טרור. יום לאחר מכן הכריזה ממשלת ישראל על מצב מלחמה, אשר נמשך כבר קרוב לחודשיים, נכון למועד מכתב זה. המלחמה גרמה עד כה לנזקים משמעותיים לציבור הישראלי, ובכלל זה פגיעות בגוף ובנפש, ונזק רב לרכוש. בהתאם לנסיבות המצב הביטחוני, ננקטו צעדים שונים, לרבות גיוס נרחב של אנשי מילואים, ביטול מסגרות חינוכיות ופינוי אזרחים רבים מביתם.

לאירועים הביטחוניים ולצעדים שננקטו בעקבותיהם ישנן השלכות משמעותיות על כלל הציבור בישראל, ובפרט על חלקים מסוימים באוכלוסייה, וביניהם תושבי עוטף עזה והצפון אשר פונו ממקום מגוריהם, הנפגעים באירועים ובני משפחותיהם, ומי שלוקחים חלק פעיל בלחימה. שגרת חייהם של רבים שובשה, ופרנסתם ומקורותיהם הכספיים נפגעו.

ביום 17.10.2023 פרסם הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן – **הממונה**) שורת הנחיות לגופים המוסדיים על רקע מלחמת "חרבות ברזל", והבהיר במכתב שבסימוכין, אשר נשלח למנהלי כלל הגופים המוסדיים, כי במצב עניינים זה נדרשים הגופים המוסדיים, כגורמים שמספקים שירותים חיוניים לציבור הישראלי, להיות זמינים ללקוחותיהם, ולנהוג ברגישות בעת מתן שירות, בדגש על לקוחות שנמנים על חלקי האוכלוסייה שנפגעו באופן ישיר מהאירוע, ובשים לב לפערי המידע בין הגופים המוסדיים ללקוחותיהם ביחס למאפייני מוצרי הביטוח והחיסכון אותם הם משווקים. כן מצופה מהגופים המוסדיים, בהתאם לנסיבות הספציפיות של כל לקוח, לתת מענה מהיר ואפקטיבי, ולנקוט בגישה מקלה כלפי הלקוחות בהיבטים שונים של מתן שירות ובכלל זה מימוש זכויות, הקפאת ביטוח, תשלום פרמיות וגביה.

בצל התמשכות המלחמה ומצב החירום, ובהמשך למכתב שבסימוכין, להלן דגשים והנחיות נוספים לאופן הפעולה של הגופים המוסדיים בתקופה הקרובה, ובפרט כל עוד מתקיים מצב מיוחד בעורף, ביחס לשירות הניתן למבוטחים ולחוסכים.

#### 1. טיפול בפניות עמיתים ושאיירים לקרנות הפנסיה וקופות הביטוח

לנוכח היקף הנפגעים מנזקי המלחמה שהינם עמיתים בקרנות הפנסיה או בקופות הביטוח הכוללות כסויים למקרה פטירה או נכות, הגופים המוסדיים המנהלים מוצרי חיסכון פנסיוני יוסיפו נתב במוקד הטלפוני הקיים לגוף שיאפשר לנפגעי המלחמה וקרוביהם להזדהות לצורך קבלת קדימות בתור וכן יספק להם שירות מהיר ורגיש המותאם לפניות עמיתים, שאירים או מוטבים, לפי העניין.

#### 2. איתור עמיתים ומוטבים

רח' עם ועולמו 4 ירושלים 9546304 טל': 074-7691600 פקס': 02-5695342

גוף מוסדי יפעל בהתאם לחובות החלות עליו בעניין איתור עמיתים ומוטבים לזיהוי מקרי הפטירה שאירעו במסגרת המלחמה, ויתאים את פעולות האיתור המבוצעות על ידו לכל מקרה ומקרה. כך לדוגמה, במקרה בו נודע לגוף המוסדי כי כלל שאריו של העמית אינם בחיים אף הם, יפעל לאיתור מוטביו או יורשיו, לפי העניין.

### 3. שליחת מכתבים והודעות למבוטחים ועמיתים

בעקבות פינוי תושבים רבים מבתיהם הסמוכים לאזורי העימות, השתנתה כתובתם של מבוטחים ועמיתים רבים. לפיכך, על הגוף המוסדי לעשות את מירב המאמצים על מנת להגדיל את הסיכוי לקבלת דברי הדואר שהגוף המוסדי מחויב לשלוח ללקוחותיו על פי הוראות הדין. כך, גם במקרים בהם טרם בחר מבוטח או העמית לקבל את דבר הדואר לכתובת הדואר האלקטרוני שלו, מצופה כי בנוסף על משלוח הדבר הדואר לכתובת הדואר הרגילה שלו, ישלח הגוף המוסדי את דבר הדואר גם לכתובת הדואר האלקטרוני של העמית, ככל שזו ידועה לו.

### 4. החזר פרמיה ורצף ביטוחי לרכב מגויס

כלי רכב אזרחי אשר גויס מכוח חוק רישום ציוד וגיוס לצבא הגנה לישראל, התשמ"ז-1987, מבוטח במהלך תקופת הגיוס על ידי משרד הביטחון בביטוח רכב חובה וביטוח רכב רכוש. לאור האמור, חברת הביטוח תפעל להקפאת ביטוח רכב חובה וביטוח רכב רכוש לרכב מגויס המבוטח על ידה, ולחזרת הפרמיה למבוטח בסוף תקופת הגיוס באופן יחסי החל ממועד הגיוס.

במקרה בו הסתיימה תקופת הביטוח לפני סיום תקופת הגיוס, תפעל חברת הביטוח להחזרת הפרמיה למבוטח עם סיום תקופת הביטוח באופן יחסי החל ממועד הגיוס.

מובהר כי במקרה כזה זכויותיו של המבוטח לעניין הרצף הביטוחי והעבר הביטוחי לא ייפגעו, כך שלטובת בחינת הרצף הביטוחי, תקופת הגיוס תיחשב כתקופה בה היה לכלי הרכב המגויס ביטוח רכב בתוקף (ביטוח רכב חובה וביטוח רכב רכוש).

### 5. יישוב תביעה בביטוח דירה שאינה תפוסה

נוכח המצב המיוחד שנוצר במסגרת המלחמה ישנם אזרחים המנועים מלהתגורר בדירה באופן סדיר ובמקרים מסוימים אף מנועים מלפקוד את הדירה באופן מוחלט החל מפרוץ המלחמה. מצופה מחברת ביטוח שלא לדחות תביעת ביטוח של מבוטח בשל העובדה שהדירה פנויה למעלה מ-60 יום ("דירה שאינה תפוסה") כהגדרתה בתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאי חוזה לביטוח דירה ותכולתן), התשמ"ו-1986, ככל שהדירה הייתה פנויה בשל סיבות שמנעו מלהתגורר בה ובכפוף ליתר תנאי הפוליסה. בהתאם להתפתחויות וככל שיידרש פתרון ארוך טווח לסוגיה זו, תבחן הרשות קביעת כללים והנחיות לכיסוי דירה שאינה תפוסה בפוליסת ביטוח דירה בהתאם.

ההנחיה האמורה רלוונטית לגבי אוכלוסיית התושבים שפנו מישוב מגורים על בסיס הנחיות פיקוד העורף או משרד הביטחון, אוכלוסיית המגויסים לשירות מילואים, וכן לעניין אזרחים המוגדרים כחטופים או נעדרים.

לגבי אזרחים שהתפנו מהדירה בשל המלחמה ואינם מהאוכלוסייה האמורה, מצופה מחברת ביטוח להאריך את הכיסוי מעבר ל-60 ימים בתיאום מול המבוטח ובכפוף לכך שיפעל לצמצום הסיכון במידת הצורך.

### 6. דיווחים – סטטוס פעילות בחירום

להלן עדכון ביחס לדיווחים המועברים בחירום בעקבות המלחמה (להלן – **דיווחי חירום**):

- א. גוף מוסדי ידווח מעתה את דיווחי החירום, דיווח Oper ודיווח Daily, בתדירות זו שבועית (יובהר כי הדרישה להעברת דיווח Daily חלה רק על חלק מהגופים להם נמסרה הודעה במפורש);
- ב. דיווחי החירום יועברו החל מיום 4 בדצמבר 2023, מדי יום שני אחת לשבועיים, עד לשעה 17:00, כשהמידע בו מלא ועדכני נכון ליום העסקים הקודם;
- ג. יובהר כי הדיווח הראשון שיועבר ביום 4 בדצמבר 2023 יישא את התאריך 30.11.23 והמידע בו יהיה מלא ביחס לכל חודש נובמבר. בדיווח שלאחריו, ביום 18 בדצמבר 2023, יועבר מידע ביחס לפעילות שמתחילת חודש דצמבר ועד ליום 17 בדצמבר 2023. בדיווח שלאחריו, ביום 1 בינואר 2023, יועבר מידע ביחס לפעילות בכל חודש דצמבר 2023;
- ד. דיווחי החירום יועברו באמצעות מערכת אותות (יש לשים לב כי על אף השינוי בתדירות הדיווח, הסיווגים במערכת לא השתנו);
- ה. טרם מילוי טבלאות המידע, יש לעיין בקפידה בהנחיות שבקובץ בגיליון "הנחיות המילוי".

**ככל שישנן סוגיות נוספות המעלות צורך לבחינת ביצוע התאמות שונות במטרה להקל על לקוחות הגופים המוסדיים או לייעל את הפעילות ולהתאימה למצב הנוכחי, ניתן לפנות לרשות בבקשה מתאימה על מנת שניתן יהיה לבחון את הבקשה ולהתייחס בהתאם.**

בכבוד רב,

עמית גל

הממונה על רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון (בפועל)