

## עריכת תוכנית אכיפה וציות פנימית לסוכנויות ביטוח

בשנים האחרונות סוכנויות ביטוח מתמודדות עם שטף רגולטורי הולך וגובר מכל הרשויות ובעיקר מרשות שוק ההון ביטוח וחסכון. כדי להתמודד עם הצפת החקיקה, נדרשות סוכנויות הביטוח להשקיע מאמצים רבים בהטמעת הוראות דין חדשות ואף לבצע מעקב אחר הצעות חוק, טיוטות חוזרים ועוד.

תהליך הטמעת הוראות הרגולציה בסוכנויות ביטוח מצריך בין היתר שינויים בהרגלי עבודה, הדרכת עובדים, כתיבת נהלים ואף לעיתים שימוש באמצעים טכנולוגיים. הוראות הרגולציה החלות על סוכנויות הביטוח יוצרות הכבדה על מנהליה אשר נדרשים, מצד אחד, לפקח ולוודא כי העובדים עומדים בהוראות הדין ומצד אחר, להשיא רווחים עבור הסוכנות.

כמו כן, סוכנויות ביטוח נדרשות לעמוד בשורה ארוכה של סטנדרטים רגולטורים במגוון תחומי פעילות כגון תיווך בביטוח, הגנת פרטיות, תחרות, אבטחת מידע וסייבר, שוחד ושחיתות, הלבנת הון, דני עבודה ועוד.

תוכנית אכיפה וציות פנימית היא כלי ניהולי יעיל לצורך איתור סיכונים ומניעת חשיפות משפטיות פוטנציאליות. מטרת התוכנית היא לסייע בהטמעת הוראות הדין בפעילות השוטפת ולמנוע את הפרתן. בניגוד לחברות ביטוח ובתי השקעות אשר מחויבים בעריכת תוכנית אכיפה וציות, סוכנויות ביטוח אינן מחויבות בכך, ומדובר במנגנון וולונטרי, המאומץ ומיושם בהתאם לבחירת הסוכנות.

תוכנית אכיפה וציות פנימית לסוכנות ביטוח, צריכה להיות מותאמת לפעילות הסוכנות ולמאפייניה. תהליך ההתאמה מתחיל לרוב בהזמנת 'סקר ציות' הכולל הבנה ומיפוי של דרישות הוראות הדין הרלוונטיות, בחינה של תהליכי העבודה וסקירה של אופן יישום דרישות הוראות הדין. באמצעות סקר הציות ניתן להעריך את אפקטיביות המנגנונים בסוכנות הביטוח, שנועדו להבטיח עמידה בהוראות הדין ואיתור פעולות או מצבים בהם עלולים להתרחש כשלים בקיום הוראות הדין.

לאחר ביצוע סקר הציות, על סוכנות הביטוח לערוך נהלים פנימיים בהתאם למאפייני הסוכנות ולתהליכי העבודה, ולוודא שהנהלים החדשים מסייעים לקיום הוראות הדין בהתאם לחשיפות הפוטנציאליות שאותרו ולפעילויות השונות של הסוכנות. בנוסף, ככל שקיימת התקשרות עם ספקי שירותים במיקור חוץ, יש לוודא שהיא כוללת התחייבות מפורשת של הספקים לעמוד בהוראות הדין החלות על סוכנות הביטוח בקשר לפעילות שהוצאה למיקור חוץ, וכן כי ננקטים אמצעים סבירים למעקב אחר קיום מחויבות זו.

על תוכנית האכיפה והציות הפנימית לכלול גם בדיקות מדגמיות סדירות ביחס לעמידה בפועל בהוראות הדין, ובקורות שנועדו להבטיח עמידה בציות ובנהלים פנימיים, והכל בהתאם לסיכוני הציות של הסוכנות ולסבירות התממשותם. כמו כן, בהתאם לתוכנית יש לוודא כי ננקטים, בנסיבות ובמקרים המתאימים, צעדים משמעותיים נגד עובדים שהפרו הוראות דין או נהלים שנועדו להבטיח ציות, ובמידת הצורך, ההפרות מובאות לידיעת קבוצות עובדים רלוונטיות.

יש ליצור גם מנגנונים הולמים המאפשרים לעובדים לדווח על ליקויי ציות אליהם נחשפו, ולקיים בירור בעקבות הדיווחים, יתרה מזאת יש להגדיר עילות ונסיבות המחייבות דיווח מידי להנהלת הסוכנות או לגורם האחראי על הציות בסוכנות.

ישנם היבטים נוספים שעל תוכנית האכיפה והציות הפנימית לכלול, כגון קיום תוכניות הדרכה להגברת מודעות עובדים, קיום מנגנונים מתאימים ונגישים להתייעצות עובדים ומנהלים לגבי ציות להוראות הדין, הגדרת בעלי תפקידים או אחראי על ציות ואכיפה פנימית בסוכנות ועוד (לא מדובר ברשימה ממצה). מלבד זאת, בהתאם לתוכנית יש לערוך דוח ציות ואכיפה פנימי אחת לתקופה מוגדרת מראש, ולהגישו למנהלי הסוכנות. הדוח כאמור צריך להתייחס בין השאר לעמידה במטלות ולוחות זמנים בתוכנית העבודה, פירוט ליקויים מהותיים שנתגלו במהלך תקופת הדוח, המלצות לתיקון ליקויים ועוד.

אימוץ תוכנית אכיפה וציות פנימית עשוי להנחיל 'תרבות' של ציות בסוכנות ביטוח ולהוות כלי ניהולי אפקטיבי לעמידה בהוראת הדין ולמניעת חשיפות משפטיות פוטנציאליות, לסוכנות למנהלי הסוכנות. בנוסף, יישום אפקטיבי של התוכנית עשוי להזיקף לזכות הסוכנות, ולסייע לסוכנות כ'טענת הגנה אפשרית' כנגד הטלת אחריות (כללית ואישית), אם יוכח שהסוכנות עשתה כל שניתן כדי למלא את חובתה למניעת הפרות החוק.

לצד היתרונות כאמור, יש לקחת בחשבון שיישום תוכנית אכיפה וציות פנימית בסוכנות ביטוח, מצריך השקעת משאבים כלכליים לא מבוטלים, שינוי הרגלי עבודה ועוד. כפי שצוין לעיל, הרגולציה לא הופכת את הפעילות של הסוכנות לפשוטה יותר, להפך היא מכבידה על פעילות הסוכנות. כך שלמעשה יש מעין התנגשות אינטרסים מהותיים, מצד אחד קיימת חובה לא להפר את הדין ומצד שני יש צורך להשיא רווחים. אשר על כן, יש לבחון את מאפייני הסוכנות לרבות רמת הסיכון בפעילויותיה, חוזקה הפיננסי, והיכולת שלה ליישם בפועל תוכנית אכיפה וציות פנימית, בטרם קבלת החלטה בעניין.