



# KDH

קן-דרור & הראל ושות'  
משרד עורכי דין ומגשרים

---

**דגשים לעניין ביקורת רשות שוק ההון**

**לסוכני הביטוח**

**עו"ד ניצן הראל**

\* בשנים האחרונות, בעקבות החקיקה והגברת האכיפה, סוכני הביטוח מחויבים יותר מתמיד לפעול במסגרת מערכות כללים וחוקים שונים כגון:

\* חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הפיקוח").

\* חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה – 2005 (להלן: "חוק הגמל").

\* חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (יעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה – 2005 (להלן: "חוק הייעוץ").

\* חוק הגברת האכיפה בשוק ההון (תיקוני חקיקה) התשע"א – 2011.

**חוזרי הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן: "הממונה").**

בסוכנות ביטוח תאגיד האחראיות מוטלת על הסוכן ועל כלל הגורמים מהסוכן ועד לנושאי המשרה השונים.

לתשומת לב:

לא ניתן לבטח או לשפות, במישרין או בעקיפין את התאגיד/בעל משרה/דירקטורים/בעלי רישיון כנגד סנקציות שיטיל הממונה!!!!

# סכומי העיצומים (מתוך חוק הפיקוח)\*

## סוכן תאגיד

סכום העיצום הכספי (בשקלים חדשים)			דמי עמילות בשנה (במיליוני שקלים חדשים)
הפרת הוראה המנויה בחלק ג' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק ב' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק א' לתוספת השלישית	
187,500	112,500	50,000	עד 10
750,000	450,000	200,000	מעל 10

סכום העיצום הכספי (בשקלים חדשים)		
הפרת הוראה המנויה בחלק ג' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק ב' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק א' לתוספת השלישית
75,000	60,000	25,000

סכום העיצום הכספי (בשקלים חדשים)		
הפרת הוראה המנויה בחלק ג' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק ב' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק א' לתוספת השלישית
13,500	9,000	4,500

סכום העיצום הכספי (בשקלים חדשים)		
הפרת הוראה המנויה בחלק ג' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק ב' לתוספת השלישית	הפרת הוראה המנויה בחלק א' לתוספת השלישית
9,000	6,000	3,300

לעניין יחיד שהוא נושא משרה או מחזיק  
 אמצעי שליטה במבטח  
 או בסוכן תאגיד או מי שפועל ללא רישיון

לעניין יחיד שהוא סוכן יחיד או בעל רישיון,  
 שאינו עובד שכיר בתאגיד

לעניין יחיד שהוא עובד שכיר של  
 תאגיד ואינו נושא משרה או שותף

\* הסכומים האמורים הם בגין כל הפרה בנפרד וצמודים משנת 1981



ביקורת הממונה מתמקדת בין היתר בבחינת תהליכי עבודת בעלי הרישיון, תהליכי השיווק והמכירה – החל בזיהוי צורכי הלקוח וכלה בגיבוש המלצות ובבחינת הדרישות הפורמליות. אי מילוי אחר הוראות החוק ו/או ציות לחוזרי המפקח עלולה לגרום סנקציה מנהלית בהתאם לחומרת ההפרה.

הממונה מוסמך לדרוש מסמכים ומידע מכל אדם בנוגע לעניין שבחקירתו, סמכות להיכנס לחצרים של גופים מוסדיים ולבקש צו בית משפט לחיפוש ותפיסה של מסמכים.

# הנושאים המרכזיים הנבדקים לאחרונה

\* הליך שיווק פנסיוני

\* הליך צירוף לביטוח

\* נושא גביית שכר טרחה מלקוח .

# נקודות נבדקות במסגרת הליך שיווק פנסיוני

הוכחת מסירת מסמך הנמקה ללקוח – סעיף 14 לחוק הייעוץ - מסמך הנמקה = מסמך המלצות הסוכן בנוגע לחיסכון פנסיוני ולא סיכום של תהליך השיווק.

הוצאת מסלוקה עפ"י ייפוי כוח (נספח א') – ביצוע שיווק פנסיוני לאחריו – סעיף 3א לחוזר ייפוי כח.

עריכת מסמך הנמקה מותאם לדרישות הדין – מלא/ממוקד/סיכום שיחה – סעיף 4 לחוזר הנמקה.

אי מילוי מסמך הנמקה תקין – דוגמאות:

\* מתן שיקולים גנריים מתוך המערכות ללא התאמה ללקוח הספציפיו על פי נתוניו בהתאם לדרישות החוזר – העתקה מהמערכות של נתוני מוצר במסווה של שיקול עיקרי – כגון: "קופת גמל הינה אפיק השקעה פנסיוני לטווח ארוך".

\* אי מתן שיקולים עיקריים להמלצה – כגון: אי התייחסות לשיקולים להמלצות בטבלה א'2 (ביטוחים) או המלצה להשאיר מצב קיים ללא כל הסבר נוסף.

\* מתן שיקולים עיקריים שאינם רלוונטיים להמלצה – כגון: "כספי תגמולים המופקדים לקופה זו החל משנת 2008 מיועדים לקצבה. הפקדות טרום 2008 מיועדים להון" – כשהקופה נפתחה ב 2020



# נקודות נבדקות במסגרת הליך שיווק פנסיוני - המשך

\* מתן שיקולים כלליים – "הקופה מזכה בהטבות מיסוי בכפוף לתקרות הפקדה ולמועדי ההפקדה", מבלי לציין, איזה הטבות מיסוי יקבל הלקוח נכון לנתונים היום – איך זה משפיע על הבחירה במוצר עבור לקוח ספציפי.

אי מילוי טבלה ב' (נתוני לקוח), כולה או חלקה - אין להשאיר שאלה ללא מענה – כשלא רלוונטי לכתוב זאת.

טבלת גילוי נאות יצרנים – אין להשאיר את הטבלה ריקה או לא מלאה באופן מותאם לחוזר - לפי סעיף 5ג'.

# מסמך הנמקה מלא

- מסמך הנמקה הכולל המלצות ושיקולים עיקריים על כל המוצרים הפנסיונים שקיימים ללקוח במסלקה.
- יש למסור ללקוח מסמך הנמקה מלא, אלא אם נכתב אחרת בחוזר.
- יש להוציא נתוני מסלקה לקראת כל שיווק פנסיוני בו נדרש מסמך הנמקה מלא.
- את נתוני המסלקה יש להוציא בהתאם לדרישות חוזר ייפוי כוח נספח א'.
- גם בשימור של מוצר פנסיוני (גמל/פנסיה/מנהלים) נדרש מסמך הנמקה מלא.

■ **"להשאיר מצב קיים" או "ללא שינוי": לא מדובר בהמלצת ב"ברירת מחדל" אלא בהמלצה שמשמעותה "אני סוכן הביטוח בדקתי את צרכיו ונתוניך ואת המוצר הקיים לך ומצאתי אותו מותאם לך בדיוק כפי שהוא ללא צורך בשינוי" ויש לנמק את השיקולים העיקריים שהובילו את הסוכן להמלצה.**

## מסמך הנמקה ממוקד :

- מסמך הנמקה הכולל אך ורק המלצות לעניין המוצר הספציפי אותו משווקים.
- אין חובה בהוצאת נתוני מסלקה, למעט לעניין שיווק אכ"ע SA.
- ניתן לבצע הנמקה ממוקדת באחד מהמקרים הבאים:
- המלצה בנוגע לפדיון שלא כדין בסכום שאינו עולה על 50,000 ₪.
- בהליך שיווק הנוגע אך ורק לקרון השתלמות או לקופת גמל להשקעה.
- בהליך שיווק פנסיוני הנוגע אך ורק לשינויים (מעבר מסלולים, יחסי הפקדה, תמהיל הפקדות), במוצר הפנסיוני הקיים של הלקוח כשהסוכן הינו הסוכן בפוליסה.
- בשיווק אכ"ע SA



# סיכום שיחה – רשימה סגורה!!!!

- סיכום שיחה אינו מסמך הנמקה הוא בא במקום מסמך הנמקה.
- (1) העלאת שיעור ההפקדה למוצר פנסיוני.
- (2) פדיון כספים כדין.
- (3) צירוף לריסק זמני.
- (4) ביטול החלטה למשוך כספים ממוצר פנסיוני.
- (5) הפחתת דמי ניהול במוצר קיים.
- (6) טיפול בכספי פיצויים אגב עזיבת מקום עבודה של הלקוח.
- (7) שינוי בהפקדות לקופת גמל להשקעה קיימת.
- סיכום השיחה יכול את השיקולים המרכזיים שאותם שקל בעל הרישיון טרם מתן ההמלצה.



# גילוי נאות אישי-בהתאם לסעיף 21 לחוק הייעוץ

- בעל רישיון חייב בגילוי נאות לפני פגישת שיווק פנסיוני וכן באתר האינטרנט ובשלט המשרד כדלקמן:
- כי הינו סוכן ביטוח ואת העדפותיו לפני פגישה עם הלקוח. וכן נדרש לפרסם באתר האינטרנט ובשלט המשרד את מאפייני פעילותו :
- את כל העניינים המהותיים לשיווק הפנסיוני הניתן על ידו, בכלל זה –
  - (1) יביא לידיעת לקוחותיו, את דבר היותו סוכן פנסיוני ולא יועץ פנסיוני, וכן את הגופים המוסדיים שהם בעלי זיקה למוצרים הפנסיוניים שלגביהם הוא עוסק בשיווק פנסיוני;
  - (2) את הזיקה שיש לו למוצרים פנסיוניים שלגביהם הוא עוסק בשיווק פנסיוני ומהותה, ואת דבר העדפתו את אותם מוצרים פנסיוניים

# נקודות נבדקות במסגרת הליך צירוף לביטוח

- הרשות קבעה במסגרת חוזר הצירוף תהליך עבודה על פי סדר מסוים:
  - בירור צרכים – סעיף 3
  - התאמת מוצר – סעיף 3
  - מסירת מידע לגבי הליך ההתאמה – סעיף 3
  - מסירת מידע נוסף לגבי כיסוי ספציפי מומלץ – כולל גילוי נאות ו/או התפתחות פרמיה. – סעיף 5
  - קבלת הסכמת לקוח – סעיף 6
  - מסירת פוליסה – סעיף 9

## סעיף 3

- נבדק קיום נספח ה' להר הביטוח ומועד החתימה/אישור ( נספח ה' חתום ע"י הלקוח או מוקלט). - מועד החתימה- טרם פנייה להר הביטוח.
- פנייה להר הביטוח.
- בירור צרכים כולל קבלת מידע על הלקוח על מנת לצורך התאמת המוצר הנכון עבורו.
- הוכחה שנעשתה בדיקה במספר חברות על ידי מתן מידע השוואתי ללקוח. (פרמיה/תנאי כיסוי עיקריים שונים/הסבר מדוע ממליצים על פוליסה ספציפית).

# נקודות נבדקות במסגרת הליך צירוף לביטוח - המשך

## סעיף 5

- מסירת כל המידע הנדרש על פי הסעיף ללקוח לפני חתימתו על טופס ההצעה – אי מסירה של חלק מהמידע הינו הפרה של החוזר!!
- מסירת עיקר תנאי הפוליסה (גילוי נאות) לעניין פוליסה לפני שליחת טופס לחתימה.
- בריסק - שליחת טבלת התפתחות פרמיה.

## סעיף 6

- מילוי טופס הצעה עם הלקוח ושליחתו לחתימה מרחוק.
- כל ההליך מול הלקוח, ככל שאינו פרונטלי מחייב הקלטת השיחה/חות.
- שימו לב – החתמת לקוח על המלל בטופס ההצעה של היצרן לעניין בירור צרכים וקבלת מידע מהותי בלבד – לא מספק!

# נקודות נבדקות בעת שכר טרחה מלקוח

**הכלל : כל מה שאינו אסור-מותר**

**התכלית : למעט סייגים ברורים אשר נקבעו במסגרת חקיקה , אין מגבלה חוקית בעניין גביית שכר טרחה מלקוח.**



## חוק הייעוץ במסגרת תיקון 6 (2016) בעניין תמריצים ועמלות בקשר עם שיווק פנסיוני קובע:

סעיף 19א (א) – סוכן ביטוח פנסיוני או אדם אחר מטעמו או בעבורו לא יקבל טובת הנאה במישרין או בעקיפין בקשר עם שיווק פנסיוני או בקשר עם ביצוע עסקה בעבור לקוח זולת אחד מאלה :

1. שכר והחזר הוצאות המשולמים ישירות מאת הלקוח , הממונה רשאי לקבוע הוראות לעניין שכר והחזר הוצאות לפי פסקה זו.

2. עמלת הפצה הנגבית לפי סעיף 32 (ה)(1)(ב) לחוק הפיקוח על קופ"ג מגוף מוסדי שלו זיקה למוצר פנסיוני שבוצעה לגביו עסקה בעבור לקוח .



## התניית התקשרות עם סוכן ביטוח

**-תיקון חוזר הצירוף מרץ 2021**

**\* בשל ריבוי תלונות על סוכנים ברשות, בוטלה הפרקטיקה של התקשורת דרך הסכמי שכר המתנים את "בדיקת התיק" ובירור הצרכים ללקוח בדרישה שלא למנות סוכן אחר או לבטל פוליסה במשך תקופה מסוימת.**

**\* החוזר אוסר ויתור על תשלום מראש או גביית דמי ביטול מותנית בשל מינוי סוכן או ביטול כיסוי מהלך תקופה כזו או אחרת במסגרתה הפוליסה בתוקף.**

- \* הפסיקה בנושא קבעה צורך בהסבר מפורש בכתב על מהות השירות ללקוח .
- \* בחינת הנושא – היא בפן המהותי ולא בפן הצורני, האם נדרש תשלום בדיעבד בשל ביטול פוליסה או לאחר מינוי סוכן אחר

**חוזר השירות – תיקון מאוגוסט 2022, סעיף 8 - קובע כי חובה לערוך הסכם לצורך גביית שכר ו/או הוצאות מהלקוח, בו מספר פרטי חובה (אופן הגבייה, סכומים, תקופת השירותים ועוד), ולמסור ללקוח עותק לפני תחילת השירות. יתרה מזאת, מודגש כי לגבי קבלת מידע או טפסים, לרבות פעולות מול המסלקה הפנסיונית, אשר ניתן לקבלם באמצעות ממשקי רשות שוק ההון או הגופים המוסדיים ללא עלות או בעלות נמוכה יותר, בעל הרישיון יציין זאת בפני הלקוח, טרם גביית תשלום בעניין.**

## גביית שכר במסגרת טיפול בתביעות

- \* חוק חוזה הביטוח וגם חוקי הפיקוח אינם קובעים חובה מפורשת על סוכן הביטוח לסייע בידי לקוחותיו ביישוב תביעותיהם.
- \* כך גם מעולם לא נקבע איסור בדבר גביית שכר טרחה בשל טיפול או סיוע בהליך יישוב תביעת המבוטח, למעט על פי חוק לשכת עורכי הדין.
- \* תשלום שכר טרחה בגין ייצוג משפטי ( על פי שיעור מסוים מסכום הזכייה ) מהווה אינדיקציה להשגת גבול של מקצוע עריכת הדין.
- \* על גביית שכר הטרחה צריך לבוא סיכום מראש, תוך הפרדה ברורה בין הייצוג לבין הסיוע ושכר טרחת הסוכן.

**\* מוצע כי כל סוכן המעוניין לגבות שכר טרחה בגין יישוב תביעות לפי חוק חוזה ביטוח, ינהיג נוהל עבודה של החתמת הלקוח על הסכם ייעודי לשם כך שאינו כולל סממנים של ייצוג משפטי.**

**\* בתי המשפט נדרשו מעת לעת לשאלת הזכות לגבות תשלום בשל טיפול הסוכן במסמכי התביעות, אך לא קבעו נחרצות האם הדבר מותר או אסור.**

**\* פסקי הדין השונים דנו אך ורק בסוגיית ידיעת הלקוח על דרישת התשלום מראש, תוך שאבן הבוחן הייתה הטעיית הלקוח או אי הסכמתו מדעת לעצם חובת התשלום ו/או גובה שכר הטרחה ביחס לתוצאה שהושגה.**



**יש לתת את הדעת בכל מקרה לעניין:**

**א. השגת גבולות מקצוע עריכת דין**

**ב. חשיפה לתביעה נזיקית בשל רשלנות אשר אינה מכוסה במסגרת אחריותו המקצועית של סוכן הביטוח .**

**בעל רישיון חייב להיערך לקראת ביקורת מטעם הממונה, להלן המלצותינו:**

**ראשית יש לבצע הערכת סיכונים וגידור החשיפה להפרות.**

**שנית, הכנת תכנית אכיפה פנימית ואפקטיבית באמצעות נהלים ובקורות.**

**בדיקה תקופתית (רבעונית/חציונית) של אפקטיביות הנהלים והבקורות, מסקנות שינוי ועדכון**

**בהתאמה לצמצום הפערים.**

**הדרכה תקופתיות לכלל העובדים בנושאים מקצועיים וריענון נהלים.**

**\* המצגת אינה מתיימרת לכסות את כל הנושאים בגינם הסוכן חשוף לתביעות**

**עיצומים וכיוצב'.** \*



# KDH

קן-דרור & הראל ושות'  
משרד עורכי דין ומגשרים

---

תודה על ההקשבה  
עו"ד ניצן הראל