



## מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

### שירות סוכנים ויועצים ללקוחות

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיפים 19א ו-31(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן: **חוק הייעוץ הפנסיוני**), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי.

#### 1. כללי

בעל רישיון נדרש לתת ללקוח שירות מקיף וכולל בכל ענין הקשור **למוצר שרכש לקוח באמצעותו**, ולאורך כל תקופת הקשר עמו. מתן שירות מקיף ללקוח כולל, בין היתר, עדכון שוטף של תנאי הפוליסה בהתאם לשינויים במצבו של הלקוח. שירות איכותי מהווה תנאי יסודי ליכולת לקוח לממש את זכויותיו ולמניעת פגיעה בזכויותיו.

חוזר זה, משלים את הוראות חוזר 2011-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (8.8.11), מבטיח מתן שירות נאות על ידי בעל רישיון וכן קובע את הכללים והתנאים לעניין גביה של שכר והחזר הוצאות המשולמים ישירות מהלקוח.

#### 2. הגדרות

"בעל רישיון" - יועץ פנסיוני, כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, וסוכן ביטוח, כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.

"לקוח" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, וכן כל אחד מאלה: מבוטח, עמית, תובע, לווה אשראי למגורים המובטח במשכנתא או מי מטעמם.

"מוצר" - תכנית ביטוח באחד מענפי הביטוח כמשמעות בהודעת הפיקוח על עסקי ביטוח (ענפי ביטוח), התשמ"ה-1985, או סוג מוצר פנסיוני כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני.

"סוכן ביטוח פנסיוני" – כהגדרתו בסעיף 3(1) לחוק הייעוץ הפנסיוני.

"תביעה" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח, לפי תקנון קרן פנסיה, או לפי תקנון קופת גמל, או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.

#### 3. אמנת שירות

בעל רישיון יקבע אמנת שירות שתכלול, לכל הפחות, את זכויות לקוחותיו והתייחסות לעקרונות הקבועים בחוזר זה, לרבות זמני מענה לפניית של לקוחות, וכן יפרסם את אמנת השירות שקבע במקום זמין ללקוחותיו ובאתר האינטרנט שלו, אם קיים.

#### 4. מתן שירות על ידי בעל רישיון

א. בעל רישיון יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם.

ב. בעל רישיון יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו, אם קיימות, ויפרסם פרטים אלו באתר האינטרנט שלו, אם קיים.

- ג. בעל רישיון ייתן מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך זמן סביר ממועד פניית לקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.
- ד. בעל רישיון יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה בזמן סביר, וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- ה. בעל רישיון ייתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ממנו או מגוף מוסדי אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- ו. בעל רישיון ימסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותו על פי דין, תוך זמן סביר ממועד דרישת הלקוח, לרבות לקוח לשעבר.
- ז. בעל רישיון ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.
- ח. הובא לידיעתו של בעל רישיון על ידי הגוף המוסדי, מעסיק או לקוח כי חל שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לרבות לעניין שינוי בתנאי העסקתו, ייזום פניית שירות ללקוח לבחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו נוכח השינויים. מבלי לגרוע מהאמור, יראו בכל אחד מהמקרים הבאים שינוי במצבו של הלקוח:
- 1) הצטרפות למקום עבודה חדש;
  - 2) עזיבת מקום עבודה;
  - 3) גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת, בהתאם לתנאי הפוליסה, העברת הצהרת בריאות מחודשת;
  - 4) שינוי מבנה ההפרשות בפוליסה בהתאם להסכם העבודה;
  - 5) שינויים בתעריפי עלות כיסוי ביטוחי הדורשים התאמה.
- ט. לא הובא לידיעתו של סוכן ביטוח פנסיוני על שינוי כאמור בסעיף קטן (ח) במשך שנתיים, ייזום הסוכן פניית שירות ללקוח לבירור מצבו.
- י. פניית השירות כאמור בסעיפים קטנים (ח) ו-(ט) תתועד בדרך הניתנת לאחזור.
- יא. הוראות סעיפים קטנים (ח) עד (י) לא יחולו על בעל רישיון שהתקשר עם לקוח בייעוץ או שיווק פנסיוני חד-פעמי.

## 5. חזקות לעניין פרקי זמן סבירים

- בעל רישיון שפעל בהתאם לפרקי הזמן המפורטים להלן, חזקה שפעל כנדרש בהתאם להוראות סעיפים 4(ג) עד 4(ז) ו(ט):
- א. לעניין קיום פגישה, כאמור בסעיף 4(ג) - תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
- ב. לעניין מענה ראשוני, כאמור בסעיף 4(ד) - תוך שני ימי עסקים.
- ג. לעניין העברת אישור, מסמך או בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, כאמור בסעיף 4(ה) - תוך שבעה ימי עסקים.
- ד. לעניין מסירת מסמכים, כאמור בסעיף 4(ו) - תוך שלושה ימי עסקים.
- ה. לעניין מסירת מידע כאמור בסעיף 4(ז) - תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
- ו. לעניין ייזום פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח, כאמור בסעיף 4(ח) - תוך שבעה ימי עסקים.
- על אף האמור, לא יראו בבעל רישיון שלא פעל כאמור בסעיפים קטנים (א) עד (ו) כמי שהפר הוראות חוזר זה אם פעל בנסיבות מיוחדות, ופרקי הזמן בהם ניתן השירות היו סבירים בנסיבות העניין.

## 6. מקצועיות בעל הרישיון

- א. בעל רישיון יכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם הוא מייצע או משווק.
- ב. בעל רישיון יהיה בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום שבו הוא עוסק, וישתתף מעת לעת בהכשרות והשתלמויות רלוונטיות.

## 7. אחראי שירות לקוחות

תאגיד שהוא סוכן או יועץ פנסיוני שעובדים בו עשרה עובדים או יותר, ימנה את אחד העובדים בו כאחראי על שירות לקוחות במשרד התאגיד ועל הטיפול בפניות לקוחות. תפקידי אחראי שירות לקוחות יהיו לכל הפחות אלו:

- א. לקבוע הנחיות לטיפול בפניות ובתלונות לקוחות, וכן להנחות ולהביא לידיעת העובדים בתאגיד את הכללים והעקרונות החלים בעניין שירות לקוחות.
- ב. להגיש למנכ"ל התאגיד ולמנהל העסקים בסוכנות או לאחראי על יעוץ פנסיוני בתאגיד דוח שנתי הסוקר את עמידת התאגיד בהוראות חוזר זה.
- ג. לקיים ישיבה, אחת לשנה, עם מנכ"ל התאגיד או עם האחראי על יעוץ פנסיוני בתאגיד שבה יוצגו עיקרי הדוח השנתי לפי סעיף 7(ב).

## 8. שכר והחזר הוצאות

סוכן ביטוח פנסיוני הגובה מלקוח שכר או החזר הוצאות על פי סעיף 19א(א1) לחוק הייעוץ הפנסיוני, יערוך הסכם בכתב בינו לבין הלקוח ובו פירוט של הסכומים שבהם יחויב הלקוח, דרך חישובם ואופן גבייתם. כמו כן יציין אם מדובר בשיווק חד פעמי או מתמשך, ולעניין שיווק מתמשך יציין את משך התקופה שבה יינתן השירות.

העתק מההסכם יימסר ללקוח טרם מתן השירות.

## 9. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל בעל רישיון כהגדרתו בסעיף 2 לחוזר זה.

## 10. תחילה

תחילתו של חוזר זה ביום 1 בינואר 2019.

## 11. ביטול תוקף

החל מיום התחילה, חוזר סוכנים ויועצים 2012-10-4 "שירות ללקוחות סוכנים ויועצים" (17.12.12) – בטל.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון