



מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

ד' בטבת התשע"ג
17 בדצמבר 2012

חוזר סוכנים ויועצים 2012-10-4
סיווג: כללי

שירות ללקוחות סוכנים ויועצים

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיף 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, החל ממועד ההתקשרות ועד ליישוב תביעה. שירות איכותי מהווה תנאי יסודי ליכולת לקוח לממש את זכויותיו. חוזר זה, המשלים את הוראות חוזר 2011-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים", מבטיח מתן שירות נאות על ידי בעל רישיון לאורך כל תקופת הקשר עם לקוח.

2. הגדרות

בחוזר זה:

"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 מטעם.

"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.

"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, ויפרסם 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 ולהעביר 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 העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.
- ח. הוראות סעיפים קטנים (ה), (ו) ו-(ז) לא יחולו על בעל רישיון שהתקשר עם לקוח ביעוץ פנסיוני חד-פעמי בהתאם לסעיף 27(ב)(4) בחוק הייעוץ הפנסיוני.

5. חזקות לעניין פרקי זמן סבירים

- בעל רישיון שפעל בהתאם לפרקי הזמן המפורטים להלן, חזקה שפעל כנדרש בהתאם להוראות סעיפים 1.4, 2.4, ו-3.4 :
- א. לעניין קיום פגישה, כאמור בסעיף 1.4 ג. - תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
 - ב. לעניין מענה ראשוני, כאמור בסעיף 2.4 ד. - תוך שני ימי עסקים.
 - ג. לעניין מסירת מסמכים, כאמור בסעיף 3.4 ו. - תוך שבעה ימי עסקים.
- על אף האמור, לא יראו בבעל רישיון שלא פעל כאמור בסעיפים קטנים א-ג 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 מייעץ או משווק.
- ב. בעל רישיון יהיה בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום בו הוא עוסק, וישתתף מעת לעת בהכשרות והשתלמויות רלוונטיות.

7. אחראי שירות לקוחות

תאגיד שעובדים בו עשרה בעלי רישיון או יותר, ימנה את אחד העובדים בו כאחראי על שירות לקוחות במשרד וטיפול בפניות לקוחות. תפקידי אחראי שירות לקוחות יהיו לכל הפחות אלו:

א. לקבוע הנחיות לטיפול בפניות ובתלונות לקוחות, וכן להנחות ולהביא לידיעת בעלי רישיון בתאגיד את הכללים והעקרונות החלים בעניין שירות לקוחות.

ב. להגיש למנהל העסקים בסוכנות או לאחראי על יעוץ פנסיוני בתאגיד דוח שנתי הסוקר את עמידת התאגיד בהוראות חוזר זה.

8. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל בעלי הרישיונות כפי שמופיעים בהגדרות חוזר זה.

9. תחילה

תחילתו של חוזר זה ביום 1 בינואר 2014.

עודד שריג
הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון