

07 במרץ 2023  
י"ד באדר ה'תשפ"ג

לכבוד  
ח"כ אמיר אוחנה  
יו"ר הכנסת  
א.נ.

### הנידון: צמצום עיוותים בענף התיווך לביטוח ולחיסכון

אנו פונים אליך בשם לובי 99 (חל"צ) – לובי ציבורי המייצג את האינטרס הכלכלי של הציבור הרחב בהליכי חקיקה ורגולציה, הפועל במימונם של מעל 10,000 חברים התורמים מדי חודש סכום קבוע על פי בחירתם – במטרה לגייס את תמיכתך בסעיפי הצעת המחליטים בחוק ההסדרים ליצמצום עיוותים בענף התיווך לביטוח ולחיסכון.

סוכני הביטוח (להלן: 'הסוכנים') פועלים בהתאם לתמריצים הנקבעים על ידי חברות הביטוח ולא בהכרח לטובת ציבור החוסכים והמבוטחים. מנגד, הלקוחות נוטים להניח כי הסוכנים הם בעלי מקצוע אובייקטיביים, אשר מעניקים ייעוץ בלתי תלוי המותאם לצרכיהם. הטיה זו עלולה לפגוע בטובתו של ציבור המבוטחים ולהקטין את הקצבה של החוסכים בעת הפרישה לפנסיה. במטרה לצמצם את הפגיעה האמורה בציבור מוצעים במסגרת הצעת המחליטים בחוק ההסדרים שני צעדים הכרחיים:

- א. הגברת השקיפות בכל הקשור לעמלות אותם מקבלים הסוכנים מחברות הביטוח.
- ב. צמצום המוטיבציה הקיימת לסוכנים לבצע ניודים תכופים בכספי החיסכון של הציבור ללא קשר לביצועים ולדמי הניהול על מנת להנות מעמלות גבוהות יותר.

והכל כפי שיפורט להלן:

### שיקוף התגמול לסוכן בפני הלקוח

1. מדי שנה הציבור משלם כ-9.5 מיליארד שקל עמלות לסוכני הביטוח, ללא ידיעה ועפ"י מודל המטה את הסוכנים לפעול באופן שעלול לפגוע בטובתו.
2. סכומי עתק אלו משולמים על ידי הציבור בעקיפין – חברות הביטוח משלמות לסוכנים עמלות ותמריצים, שעלותם מגולגלת לציבור באמצעות ייקור תשלומי הביטוח ודמי הניהול בחיסכון הפנסיוני.
3. כך לדוגמה, היקף העמלות שהציבור משלם לסוכנים עומד במוצע על כ-16% מהתשלומים על ביטוחי בריאות ועל כ-11% מהתשלומים על ביטוח כללי.<sup>1</sup> זאת ועוד, העמלות המשולמות לסוכנים מהוות 'רצפה' לדמי הניהול בחיסכון הפנסיוני ובכך נמנעת המשך הזולת דמי הניהול שהחלה לפני מספר שנים בזכות התחרות הגוברת בתחום.
4. הציבור, שמסתמך ברובו על הסוכנים לרכישת פוליסות ביטוח ומוצרי חיסכון פנסיוני,<sup>2</sup> כלל אינו מודע לעלות האמיתית של השירותים אותם הוא מקבל מהסוכנים ובטוח כי שירותים אלו מוענקים לו חינם. כפועל יוצא, לא קיימת דרישה מצד מהלקוחות לקבל שירות טוב ואיכותי יותר מהסוכנים אשר יבטיח כי טובת הלקוח, והיא בלבד, תעמוד לנגד עיניו של הסוכן.

<sup>1</sup> דוח הממונה לשנת 2021 – פרק ה': סוכנים ויועצים. [טא](#)  
<sup>2</sup> בסקר שבוצע עבור משרד האוצר נמצא כי 82% מהנשאלים רכשו לפחות מוצר ביטוח אלמנטארי אחד דרך סוכן ביטוח ו-74% מהם רכשו מוצרי חיסכון פנסיוני באמצעות סוכן ביטוח פנסיוני (עמ' 172 לחוברת שינויים מבניים לתקציב 2023 ו-2024).

5. בנוסף, חברות הביטוח עושות שימוש בעמלות משתנות כדי להשפיע על התמריצים של הסוכנים ולהטות אותם למכור מוצר מסוים של חברת ביטוח מסוימת – ללא כל קשר לצרכיו האמיתיים של הלקוח הרוכש את המוצר הביטוחי או הפנסיוני. יתר על כן, העמלות המשולמות לסוכנים יוצרות תמריץ למכירה עודפת של ביטוחים וכך נוצרת תופעה של כפל ביטוחי.<sup>3</sup>
6. הציבור, שלא מודע למערך התמריצים העומד מאחורי השירותים אותם הוא מקבל מהסוכנים, משוכנע כי מוענק לו ייעוץ אובייקטיבי נטול כל הטיה. פער המידע הזה עלול להקל על הסוכנים לנטות לשווק מוצרים שעבורם הגמול הוא הגבוה ביותר, למרות שמוצרים אחרים מתאימים יותר לצרכיו של הלקוח.
7. **לפיכך, על מנת לטפל במצב האבסורד בו הציבור משלם ביוקר, ללא ידיעתו, עבור שירותים המוטים לטובת האינטרס של חברות הביטוח ועלולים לפגוע בטובתו, מוצע לחייב את הסוכנים וחברות הביטוח לשקף ללקוח את העמלה שהסוכן מקבל בתמורה למכירת המוצרים הביטוחיים.**
8. באופן זה תשתפר יכולתו של הלקוח להפנים את מערך התמריצים שפועל על הסוכן ולפעול למען קבלת השירות הטוב ביותר עבורו.
9. עוד נציין כי גם רשות התחרות שבחנה את הכשלים בענף התיווך לביטוח המליצה להציג למבוטח את דמי הפרמיה המשולמים לחברת הביטוח בנפרד מהסכום בו נושא הלקוח אשר מגולגל לסוכן כעמלה.<sup>4</sup>

### צמצום ההטיות הנובעות ממבנה התגמול לסוכנים

10. כ-70% מהעמלות שמקבלים הסוכנים מגופי הפנסיה הוא בגין 'עמלת היקף'.<sup>5</sup> מדובר בעמלה גבוהה אשר משולמת לסוכנים באופן חד פעמי במועד נידוד הלקוח לקרן הפנסיה. לרוב, העמלה משולמת לסוכן כבר במהלך השנה הראשונה ממועד הנידוד. אולם, אם הלקוח שב ומנייד את כספו, מחוץ לקרן הפנסיה אליה נידד על ידי הסוכן, במהלך השנתיים הראשונות מאז נידד אליה, הסוכן נדרש להשיב את עמלת ההיקף שקיבל עם נידוד הלקוח.
11. נוכח המודל הנוכחי של עמלת ההיקף, נוצרת הטיה מצד הסוכנים לנייד מדי שנתיים את כספי הפנסיה של הלקוחות בין גופי הפנסיה השונים, וזאת ללא קשר לביצועי אותו גוף ולגובה דמי הניהול, במטרה לזכות שוב בעמלת ההיקף בגין הנידוד.
12. כלומר, עמלה זו מתמרצת את הסוכנים להזיז, משיקולי רווחיות שלהם עצמם – ולא של הלקוח, את כספי החסכון של הציבור בין הגופים המוסדיים, גם כשאין בכך צורך ('טוויסטינג') ובכך פוגעת באובייקטיביות של הסוכנים.
13. מבקר המדינה התייחס לבעיה זו וקבע כי תגמול במודל 'עמלת היקף' עלול לעודד את סוכני הביטוח לבצע עסקאות טוויסטינג (החלפת ביטוח קיים בביטוח חדש), גם במקרים שבהם ההחלפה פוגעת בזכויות המבוטח.<sup>6</sup> המבקר אף ציין את תופעת הטוויסטינג כאחד מהסיכונים המרכזיים לפגיעה בזכויותיהם של מבוטחים.<sup>7</sup>
14. **צמצום המוטיבציה לביצוע טוויסטינג בכספי החיסכון של הציבור נחוצה לאור העובדה שניודים תכופים, המתבצעים ללא קשר לביצועים ולדמי הניהול של גוף הפנסיה, פוגעים בניהול היעיל של כספי הפנסיה ועלולים להפחית את גובה הקצבה בעת פרישת הלקוח לגמלאות.**
15. ניודים תכופים, מידי שנתיים, לא מתבצעים בהלימה עם אופק ההשקעה של החיסכון הפנסיוני, שהינו לטווח ארוך המתפרס על מספר רב של שנים, ובכך נוצרת פגיעה בטובתם של החוסכים עד לכדי קיטון הקצבה הפנסיונית שעמוד לרשות החוסכים בעת הפרישה לגמלאות.

<sup>3</sup> רשות התחרות: סוכני הביטוח פועלים בהתאם לתמריצים הנקבעים על ידי חברות הביטוח – ולא בהכרח לטובת המבוטחים. [כאן](#)

<sup>4</sup> רשות התחרות – הודעה לעיתונות. [כאן](#)

<sup>5</sup> חוברת שינויים מבניים לתקציב 2023 – 2024. עמ' 172.

<sup>6</sup> דוח שנתי 71א': אסדרת שוק ביטוחי הבריאות המסחריים (עמ' 569). [כאן](#)

<sup>7</sup> עיש 5.

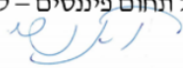
16. במטרה למנוע את הפגיעה האמורה בכספי החיסכון של הציבור מוצע, במסגרת הצעת המחליטים בחוק ההסדרים, לקבוע כי תקופת הזמן שבה הסוכן ידרש להשיב את עמלת ההיקף עקב ניווד הלקוח לקרן פנסיה אחרת, תעמוד על 6 שנים במקום על שנתיים. במסגרת ההצעה, בעת ניווד לקוח, יתוגמל הסוכן בעמלת היקף – אולם ככל שהלקוח ישוב וינייד את כספו מחוץ לקרן הפנסיה בשש השנים הראשונות יהיה על הסוכן להשיב לגוף הפנסיה את החלק היחסי של עמלת ההיקף.

17. הארכת התקופה להשבת עמלת ההיקף תנטרל את התמריץ לביצוע 'טוויסטינג' תכוף בכספי החסכון הפנסיוני של הציבור, תגביר את מידת האובייקטיביות של הסוכנים, ותפעל לטובת ציבור החוסכים לפנסיה.

18. לסיכום. הצעדים המוצעים לעניין זה בהצעת המחליטים שבחוק ההסדרים נועדו לצמצם את הפגיעה בציבור החוסכים והמבוטחים ובכך להגדיל את הקצבאות הפנסיה שיעמדו לרשות הציבור לעת פרישה. תמיכתך בצעדים המוצעים תסייע בהגנה על האינטרס הכלכלי של הציבור הרחב למול האינטרס העסקי המצומצם של הסוכנים.

בברכה,

משה קאשי  
מנהל תחום פיננסים – לובי 99



עו"ד (רו"ח) אלה תמיר שלמה  
לוביסטית ציבורית – לובי 99

