

## הקדמה

קודמיו, גם הדוח השנתי השביעי במספר של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון סוקר את הפעילות הענפה של האגף על מחלקותיו השונות.

עיקר המאמץ של האגף בתחום הפנסיה התרכז בתכנית ההצלה לקרנות הפנסיה הוותיקות הגירעוניות. בעקבות החלטת הממשלה מחודש מארס 1995 ולנוכח הגירעון האקטוארי הכבד בסך של 130 מיליארד ש"ח (בריבית היוון של 3.55%) שהציגו קרנות הפנסיה הוותיקות, גיבש משרד האוצר כחלק מהתכנית להבראת כלכלת ישראל תכנית הצלה לקרנות הגירעוניות, כדי להבטיח את המשך תשלומי הפנסיה לפנסיונרים הקיימים ואת תשלומי הפנסיה בעתיד לעמיתים הפעילים לכשיגיעו לגיל פרישה. בתכנית ההצלה נקבעו העקרונות להשתתפות העמיתים במימון הגירעון, נקבע מערך זכויות שוויוני ואחיד בשיטת חישוב ה'ממוצעים' לכל העמיתים, נקבע סיוע ממשלתי בסך של כ-73 מיליארד ש"ח וכן רשת ביטחון של עד 15 מיליארד ש"ח, מונו מנהלים מיוחדים לקרנות, הוחלט להעלות את גיל הפרישה בהדרגה לאורך השנים והוחלט כי ייערכו שינויים במדיניות ההשקעה.

במהלך השנה הושם דגש בחוזרי מפקח בהרחבת ההגנה על הזכויות ועל החובות של העמיתים בקרנות הפנסיה. במסגרת זו נקבעו כללים שיאפשרו להעביר את הכספים שצברו העמיתים בין קרנות פנסיה חדשות, נקבעו כללים והוראות למעקב אחר מקבלי פנסיית נכות ונחתמו הסכמים לאיסור על מתן זכויות עודפות שאינן מעוגנות בתקנון, וזאת כדי לצמצם את הפגיעה בציבור העמיתים עקב זכויות עודפות שניתנו לקבוצות עמיתים מסוימות בקרנות אלו.

במהלך שנת 2002 נמשכה הרפורמה בביטוח רכב חובה. פורסמה טיוטת המלצה לתעריפים מעודכנים (לרבות המלצה להפחתה נוספת של התעריף הממוצע בענף זה), והותקן צו הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים (מימון הקרן) אשר מסדיר את אופן העברת הכספים שחברות הביטוח גובות בעבור 'קרנית'. בחודש ינואר 2003 מונה לתאגיד 'אבנר' מנהל מיוחד, ו'אבנר' חדל מפעילותו כמנפיק פוליסות כמבטח משותף. בשל החשיבות הרבה שהאגף מייחס לטיפול בהונאות ביטוח ולהקמת מאגר מידע מרכזי נעשו פעולות רבות לקידום הנושא, לרבות הצגת המערכת המופעלת בארצות הברית לפני הגורמים הרלוונטיים בארץ. במהלך השנה הוסדר גם נושא ההמשכיות בביטוח בריאות לעובדים זרים, וזאת באמצעות הוראות חדשות החלות על כל הפוליסות שנמכרו מחודש ינואר 2002.

גם בשנת 2002 נמשכה מגמת ירידות השערים בשוק הראשוני ובשוק המשני. בשוק הראשוני חלה האטה בהנפקת ניירות ערך והמירים (היקף הגיוס היה הנמוך ביותר בשש השנים האחרונות ועמד על 5.7 מיליארד ש"ח לעומת 5.9 מיליארד ש"ח בשנת 2001), ובשוק המשני התחזקה המגמה של מחזורי מסחר דלים (לרבות מחזורים יומיים ממוצעים). בבורסה בתל-אביב הונפקה חברה אחת בלבד, ובמסגרת הרישום הכפול נרשמו למסחר עוד שבע חברות. בשוק האג"ח הקונצרני הראשוני

הייתה עלייה של ממש - מ-2.8 מיליארד ש"ח ל-4.8 מיליארד ש"ח, בעיקר בשל מחנק האשראי הבנקאי.

בחודש יולי 2002 הוגשו המלצות הוועדה לבחינת ההיבטים הקשורים במכירת בנק לאומי באמצעות שוק ההון, וזאת לאחר כישלון הניסיון למכור את גרעין השליטה למשקיע אסטרטגי זר. בחודש אוקטובר 2002 התקבלו המלצות ועדת האזור בדבר הסדרת פעילותם של עושי שוק ראשיים. ביום 1.1.2003 נכנסה לתוקף הרפורמה במס הכנסה.

משנת 2002 אוחד ניהול החוב החיצוני והמקומי תחת קורת גג אחת – אגף החשב הכללי, ובפרסומיו ניתן למצוא את תוצאות ניתוח ניהול החוב המקומי.

בתחום קופות הגמל (שיתרת הנכסים הצבורים בהן קטנה בשיעור ראלי של כ-9% ביחס לשנת 2001 והסתכמה בכ-167 מיליארד ש"ח), עדיין לא נפתרו שתי הבעיות המבניות בענף: ריכוזיות גבוהה של ניהול הבנקים והרכב העמיתים בקופות הגמל לתגמולים המקשה על ניהול ההשקעות של הקופות.

בעקבות הרפורמה במס הוגדר מבנה חדש למוצרי ביטוח חיים שיימכרו החל מ-1.1.2004. בעקבות המבנה החדש תהיה הפרדה מבנית בין מרכיב החיסכון לבין מרכיב הריסק וההוצאות. במהלך השנה טופל נושא ה'טוויסטינג' כדי להגביר את השקיפות ואת הגילוי הנאות בטרם רכישת פוליסה חדשה, והושם דגש בנושא איתור מוטבים וטיפול בנכסים ללא דורש.

בשנת 2002 הונפקו במחלקת רישוי סוכנים 53 רישיונות לסוכני ביטוח-תאגיד, 785 רישיונות חדשים לסוכנים מתמחים ו-360 רישיונות חדשים לסוכנים מורשים. כמו כן בוטלו, על פי ההליך הקבוע בסעיף 29 לחוק הפיקוח, רישיונותיהם של 12 סוכנים ושל 7 סוכנויות ביטוח בע"מ.

כחלק מהמאבק בהלבנת ההון השחור הוקמה באגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון היחידה לנותני שירותי מטבע שתפקידה להסדיר, לפקח ולאכוף את הוראות חוק איסור הלבנת הון, התיקון לו והצווים שהוצאו מכוחו. במהלך שנת 2002 טיפלה היחידה ב-251 בקשות רישום של נותני שירותי מטבע, מרביתם באזור גוש דן.

בשנת 2002 חלה ירידה של כ-21% במספר התלונות שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור (2,762 תלונות לעומת 3,498 בשנת 2001). בו בזמן חלה ירידה של ממש במספר התלונות בענף ביטוח רכב (רכוש)(מקיף וצד ג) ועלייה במספר התלונות בתחום ביטוח הבריאות, בעיקר ביטוח סיעודי.

אייל בן-שלוש

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון  
והמפקח על הביטוח

ירושלים, אב תשס"ג, אוגוסט 2003

# פעילות אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון בשנת 2002

האגף פועל בארבעה תחומים עיקריים ואלו הם:

- א. שוק ההון.
- ב. ביטוח (כולל ביטוח פנסיוני).
- ג. חיסכון (כולל קופות גמל, קופות מרכזיות לפיצויים, קרנות השתלמות ותכניות חיסכון).
- ד. המאבק בהלבנת הון באמצעות קופות גמל, חברות ביטוח ונותני שירותי מטבע.

## תמצית שנתית של פעילות האגף (מפורטת לפי מחלקות)

### שוק ההון

המחלקה פועלת לחיזוקו ולשכלולו של שוק ההון הישראלי. פעילות זו באה לידי ביטוי בהסדרה הן בשוק הראשוני הן בשוק המשני. מטרת ההסדרה היא לשפר, לגוון ולשכלל את שוק ההון הסחיר והלא סחיר בישראל בתוך כדי הסרת חסמים בשוק ההון ועידוד מכשירים פיננסיים חדשים. המחלקה מייצעת להנהלת האוצר בנושאים השוטפים ובנושאים הקשורים למבנה שוק ההון.

### הסדרה

בתחום ההסדרה המחלקה מקדמת, יחד עם הגורמים הרלוונטיים, את הנושאים האלה: פעילות עושי שוק בבורסה לניירות ערך בתל אביב, שינוי שיטת החיתום, כללי גילוי (ועדת ברנע), בחינת החסמים בשוק החוב במדינת ישראל - ועדת בכר, שוק משני לאשראי ולמשכנתאות וגיוס באמצעות אג"ח מוניציפאלי.

### המחלקה עובדת עם הגופים האלה:

1. עם הרשות לניירות ערך ועם הבורסה בנוגע לתיקונים בחוק ניירות ערך ובתקנון הבורסה.
2. עם משרד המשפטים.
3. עם האגף הבינלאומי ועם משרד התעשייה והמסחר בנוגע להסכמי סחר בינלאומיים - התחייבויות שמדינת ישראל קיבלה על עצמה בתחום השירותים הפיננסיים הנוגעים לגופים שהאגף מפקח עליהם.
4. המחלקה נותנת חוות דעת לממונה על ההגבלים העסקיים בנוגע למיזוגים בתחום שוק ההון.

### ביטוח

#### יציבות חברות הביטוח

פעילות המחלקה מתבצעת בשלושת הערוצים האלה: רישוי חברות ביטוח, הסדרת הפעילות בענף הביטוח ופיקוח על פעילות החברות. וזאת כדי לשמור על יציבותן של חברות הביטוח כדי שיוכלו לעמוד בהתחייבויותיהן למבוטחים.

במהלך שנת 2002 פורסמו טיוטות חוזרים שעניינן מדיניות החשיפה למבטחי משנה, צבירת עתודות מיוחדות לסיכונים מיוחדים ומינוי ממונה למניעת הונאות ומעילות. כמו כן, פורסמו הנחיות המפקח על הביטוח שלפיהן נדרש אקטואר חברת ביטוח העוסקת בביטוח כללי למלא הצהרה שבה הוא מחווה דעתו על נאותות העתודות וההנחיות שנקבעו בהן הכללים להתקשרות מבטח עם סוכן ביטוח.

במהלך שנת 2002 הוענקו או בוטלו רישיונות לחברות הביטוח ולמורשים לחתמי לוידיס לפי הפירוט הזה:

1. מבטחים ישראלים

א. הורחבו רישיונות לשתי חברות ביטוח.

ב. בוטל הרישיון של חברת ביטוח בשני ענפים.

ג. בוטלו שני רישיונות לשתי חברות ביטוח (אחת עקב מיזוגה עם חברת ביטוח אחרת).

2. חברות זרות

לא שונה דבר.

3. מורשים לחתמי לוידיס

א. הורחב רישיון אחד.

ב. בוטלו שני רישיונות לשני מורשי חתמי לוידיס שפעלו בארץ.

4. פנסיה

לא שונה דבר.

פירוט רישיונות שהוענקו או שבוטלו, לפי חברות, מצוי בנספח ב בפרק יציבות חברות הביטוח.

### **ביטוח חיים**

מחלקת ביטוח חיים באגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון מטפלת במגוון נושאים הקשורים להסדרה ולפיקוח על פעילותם של סוכני ביטוח ושל חברות בתחום ביטוח חיים. המחלקה אחראית, בין השאר, על בדיקה ועל אישור של תכניות ביטוח חיים המוגשות לאישור המפקח על הביטוח, על הסדרת נושאים שונים הקשורים לענף ביטוח חיים ועל טיפול בפניות הציבור הקשורות לתחום.

במהלך שנת 2002 עסקה המחלקה, בין היתר, בהתאמת תקנות מס הכנסה להוראות הרפורמה במס הכנסה ולמדיניות האגף. בעקבות הוראות הרפורמה והשינויים בתקנות הוגדר מבנה חדש למוצרי ביטוח החיים שימכרו החל מיום 1/1/2004. במבנה החדש תהיה הפרדה מבנית בין מרכיבי החיסכון, הריסק וההוצאות.

כחלק מפעילות ההסדרה ולנוכח פניות רבות מן הציבור שהגיעו למשרד המפקח על הביטוח בנושא החלפת פוליסות ביטוח חיים שהיו בתוקף בפוליסות ביטוח חיים חדשות ('טוויסטינג'), גובשה והופצה טיוטת חוזר לצורך הסדרת הנושא. מטרת החוזר היא הגברת הגילוי הנאות והשקיפות למבוטחים בדרך שתאפשר להם לשקול ולכלכל את צעדיהם בטרם יבטלו את הפוליסה שבתוקף וירכשו פוליסה חדשה.

נוסף על כך, פורסם חוזר העוסק בכללים לאיתור מוטבים וטיפול בנכסים ללא דורש בפוליסות ביטוח. החוזר בא להסדיר, בין השאר, את אופן ניהול הכספים שמקורם בפוליסות ביטוח שהמבוטחים/המוטבים לא דרשו אותם ואת הדרכים לאתר את המבוטחים/המוטבים.

בשנת 2002 אישרה המחלקה כ-80 תכניות ביטוח חיים חדשות, מתוכן 44 תכניות ביטוח פרט, עצמאיים ומנהלים ו-36 תכניות ביטוח חיים קבוצתיות.

## ביטוח כללי ובריאות

המחלקה לביטוח כללי עוסקת בהתוויית מדיניות, בהסדרה ובפיקוח שוטף של כל ענפי הביטוח, למעט ביטוח חיים, וזאת כדי להבטיח מבנה שוק תקין המבוסס על תחרות הוגנת. ענפי הביטוח כוללים, בין היתר, ביטוחי רכוש, ביטוח רכב מקיף וחובה, ביטוחי חבויות (אחריות מקצועית, אחריות מעבידים, צד ג ועוד), ביטוחים פיננסיים (אשראי, ערבויות מכר ועוד) וביטוחי בריאות (ביטוח סיעודי, ביטוח לכיסוי הוצאות רפואיות, השתלות, תאונות אישיות ועוד). במהלך שנת 2002 עסקה המחלקה, בין היתר, בהסדרת תחום שמאות הרכב, בהמשך יישום הרפורמה בענף ביטוח רכב חובה ובטיפול בתאגיד 'אבנר' לקראת העברתו לניהול מיוחד. בתחום ביטוחי הבריאות הוסדר נושא פוליסות הפרט בביטוח סיעודי כך שיבטיחו כיסוי הוגן לטווח הארוך בתוך כדי שמירה על יציבות עסקת הביטוח, וכן הופצה להערות טיטות חוזר בנושא מצב רפואי קודם.

## רישוי סוכנים

כחלק מתפקידיה מחלקת רישוי סוכנים מטפלת בנושאים האלה:

1. פיקוח ויישום מדיניות המפקח על הביטוח בכל התחומים הקשורים בעבודתם של העוסקים בביטוח כסוכני ביטוח.
  2. רישוי סוכני ביטוח ופיקוח על מילוי חובותיהם הקבועות על פי דין.
  3. רישוי סוכנויות ביטוח (סוכן-תאגיד) ופיקוח על מילוי חובותיהן הקבועות על פי דין.
  4. הכנת ניירות עמדה כבסיס לקביעת מדיניות המפקח על הביטוח בנושאים הנוגעים להסדרת פעילותם ולאחריותם של סוכני הביטוח.
  5. אכיפת הוראות החוק על סוכני הביטוח ועל העוסקים בתיווך בביטוח שאין בידיהם רישיון סוכן ביטוח ומעקב אחר הרישומים הפליליים של סוכני ביטוח.
  6. עריכת בחינות רישוי לסוכני ביטוח - ניהול מאגר השאלות בבחינות ועדכון, קביעת מועדי הבחינות ומיקומן, בדיקת הבחינות והפצת תוצאותיהן.
- בשנת 2002 פעלו בישראל 9,482 סוכני ביטוח (מתמחים ומורשים), ו-867 סוכנויות ביטוח (סוכן-תאגיד) המורשים באחד או יותר מענפי הביטוח (חיים, רכוש, תאונות וימי). במהלך שנת 2002 הונפקו 53 רישיונות חדשים לסוכן-תאגיד, 785 רישיונות חדשים לסוכנים מתמחים ו-360 רישיונות חדשים לסוכנים מורשים.
- נוסף על כך, נבדקו 1,536 בחינות מורשה ו-4,825 בחינות מתמחה.
- בשנת 2002 בוטלו, על פי ההליך הקבוע בסעיף 29 לחוק הפיקוח, רישיונותיהם של 12 סוכנים ושל 7 סוכנויות ביטוח בע"מ.

## **פנסיה**

הטיפול בתחום הפנסיה נחלק לשני שווקים: לשוק קרנות הפנסיה הוותיקות ולשוק קרנות הפנסיה החדשות.

קרנות הפנסיה הוותיקות נסגרו בפני עמיתים חדשים מחודש מארס 1995. בשוק זה פעילות המחלקה מתמקדת בטיפול בבעיית הגירעונות האקטואריים הכבדים שיש בחלק מקרנות הפנסיה הוותיקות. כחלק מהטיפול כאמור גובשה תכנית הצלה לקרנות אלו, תכנית המעוגנת בפרק ז'1 לחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א – 1981.

קרנות הפנסיה החדשות החלו לפעול בשנת 1995. בתחום זה המחלקה פועלת לפיקוח ולהסדרה של פעילות קרנות הפנסיה החדשות, כולל בין היתר הסדרת התקנונים שהקרנות החדשות פועלות על פיהם, בדיקת עמידתן של הקרנות בהסדר התחיקתי, איתור כשלים ותיקונם, מתן מענה לפניית הציבור בנושא הפנסיה ופעולות נוספות שמטרתן להביא לשכלולו של שוק זה.

במהלך שנת 2002 הסתיימה הסדרת הדרכים להעברת כספים בין קרנות הפנסיה החדשות, הסדרה שהיא צעד חשוב לקראת שכלולו של שוק הפנסיה ושיפור איכות ניהול הסיכונים בידי קרנות הפנסיה. כמו כן, החלה הסדרת התקנונים של כל קרנות הפנסיה החדשות ושל חלק מקרנות הפנסיה הוותיקות נוכח עדכון ההנחות האקטואריות המשמשות לחישוב מקדמי הפנסיה בקרנות אלו. נוסף על כך, אושרו תשע קרנות פנסיה כלליות.

### **קופות גמל (כולל קופות מרכזיות לפיצויים וקרנות השתלמות)**

מחלקת קופות הגמל מעצבת את המדיניות הנוגעת לפעילות קופות הגמל ומפקחת על פעילותן. תחומים מרכזיים בהסדרה קשורים לכללי השקעה ולכללי חשבונאות שקופות הגמל במדינת ישראל נוהגות על פיהם.

#### **רישוי והסדרה**

במהלך שנת 2002 פורסמו תקנות ההשקעה החדשות לקופות גמל ותקנות דמי מחלה, פורסמו שמונה חוזרי גמל והבהרות בעניינים שונים. כמו כן, הסתיים בג"ץ עיריית ת"א, ובהתאם להחלטת בג"ץ התחייבה הקופה לשנות את תקנונה לפי דרישות אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון. בשנת 2002 אושרה הקמתן של תשע קופות גמל חדשות, מהן ארבע מסלוליות. נוסף על כך אושרה הוספת 12 מסלולים לקופות ותיקות.

כמו כן, אושרו תיקונים ב-12 תקנונים לחברות מנהלות ולקופות גמל (קופות לתגמולים, קופות מרכזיות לפיצויים וקרנות השתלמות), וחודשו כ-350 אישורי מס הכנסה לקופות גמל ולקרנות השתלמות לשנת 2003.

#### **פיקוח וביקורת חשבונאית**

המחלקה עוסקת באופן שוטף בביקורת חשבונאית. מדגם גבוה מאוד של דוחות כספיים שקופות הגמל מגישות נבדק במחלקת קופות הגמל בהתאם לכללים ולחוזרים הרלוונטיים לתוכן ולעריכה של הדוחות הכספיים. מדי שנה בשנה כ-330 דוחות כספיים מוגשים למחלקה.

המחלקה מבצעת מדי רבעון בדיקה שוטפת של ניירות הערך שקופות הגמל מחזיקות כדי לוודא שהן עומדות בתקנות ההשקעה. מדי רבעון נבדקות יותר מ-330 רשימות של ניירות ערך. כחלק משיתוף הפעולה עם מחלקת פניות הציבור טופלו כ-30 פניות ציבור בנושאים שהמחלקה עוסקת בהם.

## **תכניות חיסכון**

המחלקה אחראית על ההסדרה ועל הפיקוח על תכניות החיסכון המנוהלות בידי 26 בנקים ומוסדות אחרים. הפעילות מתבצעת בשיתוף עם אגף המפקח על הבנקים בבנק ישראל.

במהלך שנת 2002 אושרו 232 הטבות בתכניות חיסכון, מהן 18 הטבות חדשות ו-214 הארכות של הטבות שניתנו בשנים קודמות. כמו כן, נדחו ארבע בקשות להטבות מכיוון שלא עמדו בקריטריונים האלה: אי עמידה בתקנות עידוד החיסכון, היעדר גילוי נאות ויצירת אי יעילות בשוק ההון. הוראות הרפורמה במס ביטלו למעשה את המעמד המיוחד של תכניות החיסכון (פטור ממס), והחל משנת 2003 תכניות אלו תחויבנה במס. בשל כך שנת 2002 תהיה השנה האחרונה שבה יהיה האגף אחראי על ההסדרה ועל הפיקוח של תכניות חיסכון חדשות.

## **מחלקת נותני שירותי מטבע (תחום פעילות חדש)**

חוק איסור הלבנת הון קובע כי ביצוע פעולות להלבנת הון הוא עברה פלילית שבצדה קבועים עונשי מאסר וקנסות כספיים גדולים.

במונח הלבנת הון הכוונה לרכוש או להון שמקורם במעשה פשיעה ואשר 'הושתלו' במערכת כלכלית פיננסית חוקית לאחר שעברו תהליכי הסוואה, זאת כדי שיוכרו כהון או כרכוש חוקיים. הלבנת ההון מבוצעת כדי למנוע את חשיפת זהותם של בעלי ההון/הרכוש ואת מקורו של ההון/הרכוש שהושג בעקבות ביצוע עברה פלילית.

### **פעילות היחידה לנותני שירותי מטבע בישראל**

להלן עיקר תחומי הפעילות של היחידה לנותני שירותי מטבע המתחייבים מהחקיקה:

- א. רישום, הקמה, תפעול ועדכון מרשם נותני שירותי מטבע בארץ.
- ב. הנפקת תעודות רישום לנותני שירותי מטבע.
- ג. פיקוח ואכיפת הוראות החוק והצו לאיסור הלבנת הון אצל נותני שירותי מטבע.
- ד. ביצוע ביקורות לבדיקת קיום הוראות החוק והצו לאיסור הלבנת הון.

ליישום כל אלה הוקמו ביחידה שתי מחלקות: מחלקת רישום ורישוי ומחלקת פיקוח ואכיפה. מאז חודש אוגוסט 2002 (מועד תחילת פעילות היחידה) ועד סוף שנת 2002 התקבלו אצל הרשם 251 בקשות להירשם כנותני שירותי מטבע. כ-70% מן המבקשים הם בעלי עסקים פרטיים וכ-30% הם תאגידיים. כמו כן, עסקה המחלקה באיסוף נתונים לצורך בניית מאגר נותני שירותי מטבע, מאגר שכולל 2,500 עסקים בקירוב, ובכתיבת נוהלי עבודה.

## מחלקת אקטואריה

מחלקת אקטואריה עוסקת במגוון תחומים. תפקידיה העיקריים הם אלה:

### ייעוץ וביקורות

- ייעוץ בקביעת מדיניות האגף בנוגע לתנאי תכניות ביטוח ופנסיה ובנוגע ליציבות המבטחים וקרנות הפנסיה.
- ייעוץ למחלקות האגף בנושאים הקשורים לבדיקת תכניות ביטוח ופנסיה.
- ביצוע ביקורות שטח אצל מבטחים כחלק מהפיקוח על יציבותם.
- ייעוץ לאגפי המשרד ולמוסדות ממשלתיים אחרים בנוגע להסדרי ביטוח ופנסיה.

### הסדרה

- עידוד, ייזום ואם צריך קביעת סטנדרטים מקצועיים עדכניים לקביעת תעריפים ועתודות לתכניות ביטוח ופנסיה, ומעקב אחר יציבות התכניות והמבטחים.
- בשנת 2002 פורסמה הצעת עקרונות חוק בנוגע להכשרת אקטוארים ולהגדרת תפקיד חדש של 'אקטואר ממונה' בחברות ביטוח ובקרנות פנסיה.

## פניות הציבור

### תפקידיה העיקריים של המחלקה לפניות הציבור הם אלה:

1. בירור תלונות הציבור על חברות הביטוח ועל סוכני הביטוח.
2. הגברת האכיפה על הגופים המפוקחים וגיבוש מדיניות פיקוח על הביטוח בנושאים הקשורים ליחסי מבטח-מבוטח וליחסי סוכן-מבוטח.
3. הגברת המודעות של הציבור למיצוי זכויותיו.

במהלך שנת 2002 התקבלו במחלקה לפניות ציבור 2,762 תלונות. נתון זה מצביע על ירידה של כ-21% במספר התלונות שהתקבלו לעומת השנה הקודמת. במהלך השנה הסתיים הטיפול ב-2,829 תלונות. 463 תלונות נמצאו מוצדקות או מוצדקות באופן חלקי (שלא סורבו על ידי החברה) ו-396 תלונות הוכרעו כלא מוצדקות. יתר התלונות הוכרעו באופן אחר.