

צ'קליסט הציות לסוכן הביטוח

שלושה כללים, 12 שאלות לבדיקה עצמית: מותר להקליט, חובה לתעד, חובה לשמור נכון.

שלושת החוקים בשלוש שורות

- ☐ חוק האזנת סתר: מותר להקליט שיחה שאתם צד לה, גם בלי ידיעת הלקוח; הקלטת שיחה של אחרים בלי הסכמת איש ממשותתפיה, עבירה פלילית.
- ☐ חוזרי רשות שוק ההון וסעיף 14 לחוק הייעוץ הפנסיוני: חובה לתעד את הפעולות מול מועמד לביטוח ומבוטח, למסור מסמך הנמקה בשיווק פנסיוני, ולשמור את התיעוד שבע שנים לפחות.
- ☐ חוק הגנת הפרטיות, תיקון 13: הקלטות ותמלולים שנשמרים עם מידע אישי הם מאגר מידע: חובות אבטחה, הגבלת גישה ושימוש רק למטרה שלשמה נאסף.

12 שאלות לבדיקה עצמית. כל 'לא' הוא המקום להתחיל בו השבוע

- ☐ האם כל הקלטה אצלנו היא של שיחה שאנחנו צד לה, או, במוקד, שיחה שאחד ממשותתפיה הסכים להקלטתה?
- ☐ האם הלקוחות שלנו יודעים שהשיחות איתם מתועדות?
- ☐ האם כל שיחה מהותית מול לקוח מתועדת, בכתב, בהקלטה או בתמלול, ולא רק 'הפגישות הגדולות'?
- ☐ האם בכל שיווק או ייעוץ פנסיוני נמסר ללקוח מסמך הנמקה בכתב, בסמוך למתן ההמלצה ובנוסף שקבעה הרשות?
- ☐ האם הנימוקים להמלצה כתובים בשפה ברורה, מה המצב, מה הומלץ ולמה?
- ☐ האם פניות ותלונות של לקוחות נענות בזמנים מוגדרים והטיפול בהן מתועד?
- ☐ האם התיעוד נשמר שבע שנים לפחות, בביטוח, מתום תקופת הביטוח?
- ☐ האם ההקלטות, התמלולים והמסמכים שמורים במקום מאובטח אחד, לא בטלפון פרטי ולא בתיקיות פזורות?
- ☐ האם מוגדר מי במשרד ניגש למידע, עם הרשאות גישה לפי תפקיד?
- ☐ האם המידע משמש רק למטרה שלשמה נאסף, תיעוד ושירות ללקוח?
- ☐ האם נוכל לענות לבקשת עיון של לקוח בתוך 30 יום, כולל הקלטות ותמלולים?
- ☐ האם מיפינו את המידע שאנחנו מחזיקים על לקוחות, ובדקנו אם חלה עלינו חובת מינוי ממונה הגנת פרטיות?

הצ'קליסט הזה מרכז את המדריכים שלנו בשפה מעשית ומבוסס על החקיקה והרגולציה כפי שפורסמו, אבל הוא אינו ייעוץ משפטי ואינו תחליף לו. הדין והחוזרים מתעדכנים, ונסיבות כל סוכנות שונות. בכל מקרה גבולי, התייעצו עם עורך דין שמכיר את הרגולציה של הענף.