



מדינת ישראל רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

23.3.2020

כ"ו אדר התש"פ

מידע לציבור

השלכות מגיפת הקורונה: שאלות ותשובות בתחומי הביטוח, פנסיה, גמל והשתלמות

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, מפקחת, בין היתר, על חברות הביטוח, הפנסיה הגמל וההשתלמות וסוכני הביטוח בישראל.

בעקבות התפרצות הקורונה הורה הממונה על שוק ההון, ד"ר משה ברקת, לגופים המוסדיים להקצות משאבים מתאימים לצורך שמירה על מספר מטרות, ובהן המשך פעילות הגופים המוסדיים ומתן שירות ללקוחות בדגש על מענה ללקוחות, הבטחת תשלומי קצבה סדירים, פדיון כספים ויישוב תביעות.

כמו כן, הורה הממונה על הרחבת השירותים הניתנים ללקוחות בכלים הדיגיטליים העומדים לרשותם של הגופים, לצורך שמירה על בריאות הציבור.

רשות שוק ההון משקיעה משאבים רבים בניטור הדוק של פעילות הגופים המוסדיים, ויכולתם להמשיך ולעבוד בשעת משבר, זאת על מנת להבטיח את המשך הטיפול המקצועי והאחראי שלהם בכספי הציבור.

א. שאלות בנושא שוק ההון, פנסיה וחיסכון

1. האם המצב בשוק ההון יכול להשפיע על החיסכון הפנסיוני שלי (קופות גמל, קרנות פנסיה, ביטוח מנהלים וקרנות השתלמות)?

המצב בשוק ההון יכול אמנם להשפיע על החיסכון הפנסיוני שלך, אך החיסכון הפנסיוני הוא חיסכון ארוך טווח הנצבר על פני עשרות שנים. החיסכון נמדד לאורך תקופות ארוכות, ולכן השפעתן של תנודות חדות בשוק ההון בתקופה קצרה אינה מעידה בהכרח על ההשפעה ארוכת הטווח על החיסכון. לצורך החלטה לגבי החיסכון יש להביא בחשבון שיקולים שונים, ובהם בין היתר אופק ההשקעה שלך והקרבה שלך לגיל הפרישה. רצוי בכל מקרה להתייעץ עם גורם מקצועי מוסמך ובעל רישיון, ולא מומלץ לקבל החלטות שהשפעתן על עתידך מוכרעת על סמך ירידות או עליות חדות בשוק ההון בטווח הקצר.

2. מדוע מושקעים כספי החיסכון שלי בבורסה?

החיסכון הפנסיוני הוא חיסכון לטווח ארוך מאוד של 30 ואף 40 שנה, שכן הכספים המנוהלים בו מיועדים לצורך תשלום קצבת זקנה עם הגיע החוסכים לגיל פרישה. מטרת ניהול והשקעת הכספים, אם כן, היא השאת תשואה לטווחי זמן מאד ארוכים, תוך ניהול הסיכון בהשקעות. על מנת להשיג מטרה זו מפזרים הגופים המנהלים את כספי הפנסיה (המכונים "גופים מוסדיים") את השקעותיהם על פני אפיקי השקעה שונים, חלקם סחירים וחלקם לא סחירים, חלקם בבורסה המקומית (בארץ) וחלקם בבורסות בחו"ל. יש לציין שאין מדובר בתופעה ייחודית לישראל וכך נוהגים הגופים המנהלים כספי פנסיה ברבות ממדינות העולם. כספי הפנסיה מושקעים בבורסה בניירות ערך, אגרות חוב ומניות, אשר אמורים להניב תשואות גבוהות יותר על פני זמן, אך

תשואה זו אינה מובטחת והיא כרוכה בסיכונים שונים. ככלל חל בשוק ההון העיקרון שאפיק עם סיכון נמוך יותר יניב בממוצע גם תשואה נמוכה יותר.

עיקרון נוסף בחיסכון הוא עיקרון הריבית דריבית, שמשמעותו הוא כי הפרשי תשואה באחוזים בודדים לטווח קצר יכולים להצטבר לאורך טווחי זמן ארוכים להפרשים מאד משמעותיים בחיסכון הפנסיוני, הפרשים של עשרות אחוזים ויותר. לפיכך, אין להמעיט בחשיבותה של מטרת השאת התשואה והשפעתה על החיסכון לטווח ארוך.

לשם דוגמה, מובאת להלן טבלה המפרטת את התשואות (הממוצעות) בקופות הגמל בעשור האחרון. טבלה זו כוללת את השלכות המשבר הפיננסי העולמי על תשואות קופות הגמל בשנת 2008:

שנה	2008	2009	2010	2011	2012	2013
תשואה**	-16.70%	28.03%	10.09%	-2.52%	9.91%	9.62%

שנה	2014	2015	2016	2017	2018	2019
תשואה	5.71%	2.44%	3.52%	7.32%	-0.29%	11.83%

** תשואה ממוצעת בקופות הגמל שנוהלו על ידי הגופים המוסדיים בישראל. מקור: נתוני רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

לשם המחשה, חוסך לפנסיה שהפקיד 1,000 ₪ בתחילת שנת 2008 (ללא הפקדות או משיכות בהמשך), וחווה את תקופת המשבר הגדול במלואה, צבר לזכותו 1,850 ₪ בסוף שנת 2019, היינו תשואה כוללת של 85% על כספו על פני 12 שנים, או תשואה ממוצעת של 5.3% לשנה.

חוסך שהפקיד 1,000 ₪ בכל אחת מ-12 השנים (ללא משיכות), היינו נומינלית 12,000 ₪, וגם הוא חווה את תקופת המשבר הגדול במלואה, צבר לזכותו 17,747 ₪ בסוף שנת 2019, היינו תשואה כוללת של 98.7% על כספו על פני 12 שנים, או תשואה ממוצעת של 5.9% לשנה.

3. האם רמת החשיפה לשוק ההון זהה עבור כל החוסכים או שיש הבדלים בין החוסכים השונים?

מוצרי החיסכון הפנסיוני מציעים כיום מסלולי השקעה רבים המאפשרים לחוסכים לנהל חיסכון ברמות פוטנציאל סיכון ותשואה שונות. ככלל, ככל שהחיסכון הפנסיוני שלך מושקע במסלול עם שיעור גבוה של מניות או איגרות חוב של חברות ציבוריות¹ הוא בעל פוטנציאל סיכון ותשואה גבוה יותר בעוד שחיסכון המושקע בעיקר באפיקים סולידיים כמו פיקדונות או איגרות חוב של הממשלה הוא בעל פוטנציאל סיכון ותשואה נמוך

¹ איגרת חוב (אג"ח) קונצרנית היא הלוואה שלוקחת חברה ממשקיעים באמצעות שוק ההון. רמת הסיכון של האג"ח נקבעת, בין היתר, על סמך החוסן הפיננסי של החברה המנפיקה, הבטוחות הניתנות למשקיעים באג"ח וקדימות תשלומי האג"ח על פני חובותיה האחרים של החברה הלווה.

יותר, היינו, כעיקרון חשוף פחות לתנודות המחירים בשוק ההון, אך לאורך זמן עשוי להניב כאמור תשואות נמוכות יותר.

4. האם לכל בתי ההשקעות יש מסלולי השקעה סולידיים שמושפעים פחות מהתנודות בשוק ההון?

רוב בתי ההשקעות, המציעים מוצרי גמל והשתלמות, מציעים ללקוחותיהם מסלולים "סולידיים" כמו מסלול "ללא מניות" או מסלול "שקלי" או "כספיים". כמו כן, לקרנות הפנסיה, קופות הגמל וביטוחי המנהלים קיימים מסלולים תלויי גיל, בהם מדיניות ההשקעה מותאמת לגיל החוסך ואופק החיסכון הצפוי לו, כך שחוסכים מבוגרים יותר חשופים פחות להשקעות בסיכון גבוה, ובכלל זה לשוק ההון לעומת חוסכים צעירים יותר. ככלל, אם הצטרפתם לחיסכון פנסיוני לאחר שנת 2016 ולא בחרתם באופן יזום במסלול מסוים, אתם ככל הנראה חוסכים במסלול המתאים לגיל שלכם באופן אוטומטי. אם הצטרפת לחיסכון הפנסיוני לפני שנת 2016, קיימת לך האפשרות לעבור למסלול המתאים לגילך. בכל מקרה, באפשרותך לבדוק את מסלול ההשקעה שלך בדוח השנתי לעמית, אותו ניתן למצוא גם באזור האישי באתר האינטרנט של קרן הפנסיה, קופת הגמל, או ביטוח המנהלים שלך.

5. האם ניתן לשנות את מסלול ההשקעה בו מושקע החיסכון הפנסיוני שלי?

כן. כל חוסכת וחוסך יכולים לבחור את מסלול ההשקעה המתאים להם בכל עת על ידי פנייה לגוף המוסדי בו מנוהל החיסכון הפנסיוני שלהם. אנו ממליצים לשקול את כלל השיקולים וככל וקיים צורך להיוועץ ביועץ פנסיוני מורשה או בסוכן פנסיוני מורשה, על מנת להבטיח את בחירת המסלול המתאים לך ביותר בהתחשב בגילך, במצבך המשפחתי, הבריאותי והכלכלי. מפורסם מטה מידע לעניין יועצים וסוכנים פנסיונים מורשים.

6. האם העברת כספים בין מסלולי השקעה כרוכה במיסוי?

העברת הכספים למסלול חיסכון אחר באותו מוצר, או העברתם לקופת גמל, לקרן פנסיה, לביטוח מנהלים או לקרן השתלמות של חברה אחרת לא צפויה לפגוע בהטבות המס שלך. לעומת זאת, העברת הכספים לכל אפיק חסכון אחר עלולה לפגוע בהטבות המס שלך. נציין כי בכל מקרה, לפני העברת הכספים מומלץ לבדוק את מדיניות ההשקעה של מסלול ההשקעה בו מושקעים הכספים והאם הוא תואם לאופק ההשקעה של החוסכת או החוסך בהתחשב בגילם, במצבם המשפחתי, הבריאותי והכלכלי. מפורסם מטה מידע לעניין יועצים וסוכנים פנסיונים מורשים.

7. מה עליי לעשות אם בחרתי לעבור למסלול השקעה אחר?

באפשרותך לפנות למוקד שירות הלקוחות בחברה המנהלת את כספי החיסכון שלך או להיכנס לאתר האינטרנט של החברה המנהלת ולמלא בקשה למעבר בין מסלולי ההשקעה המוצעים. לחילופין ביכולתך לפנות ליועץ הפנסיוני או לסוכן הביטוח המורשים שלך.

8. אם אמשוך את הכספים בקופות הגמל שלי האם יהיה עליי לשלם קנסות כלשהם?

משיכת כספים ממוצר פנסיוני (קרן השתלמות, קופת גמל, קרן פנסיה או ביטוח מנהלים) לפני המועד המותר למשיכה עלולה לחייב את המושכת או המושך בתשלום קנס מיסוי בשיעור של לפחות 35% מסך החיסכון. זאת בנוסף לאבדן הזכות ליהנות מפטור ממס על רווחי הון, שכן בכל אפיק חיסכון אחר (פיקדון בבנק, קרן נאמנות וכדומה), תחויבו במס על הרווחים שיצטברו- מס רווחי הון, בשיעור של 25% מסך הרווחים.

9. ומה לגבי כספי הפיטורים- האם ניתן למשוך אותם ללא מס?

ראשית נציין כי עובדים שיצאו לחופשה ללא תשלום- חל"ת, לא זכאים למשוך את כספי הפיצויים. עובדים שפוטרו יכולים למשוך את כספי הפיצויים, אך משיכתם עלולה לפגוע בקצבת הזקנה העתידית לה יהיו זכאים בגיל פרישה בשיעור ממוצע של כ-40%. בנוסף, משיכת כספי הפיצויים עלולה לפגוע בהטבת המס העתידית שלך, ועלולה להוביל לתשלום מס גבוה יותר בעת קבלת קצבת הזקנה. מעבר לכך, משיכת כספי הפיצויים עשויה לפגוע בכיסוי הביטוחי שלך, ובמצבים מסוימים אף למנוע ממך לרכוש כיסוי חדש. לאור האמור, מומלץ להימנע ממשיכת כספי הפיצויים ככל האפשר, ובמקרה הצורך לבחון קיומם של מקורות כספיים אחרים.

10. אם החלטתי למשוך את כספי החיסכון הפנסיוני שלי, האם אוכל להתחרט ולהשיב את המצב לקדמותו?

כל עוד לא נמשכו הכספים בפועל ניתן לבטל את בקשת המשיכה, אך מרגע שנמשכו הכספים לא ניתן לבטל את הבקשה, כלומר לא ניתן לחזור ולהפקיד את הכספים במוצר חסכון פנסיוני ולא ניתן לבטל את קנס המיסוי (בגובה של לפחות 35% מסך החיסכון). כמו כן ייתכן שלא ניתן יהיה במקרה כזה להשיב את הכיסויים הביטוחיים לכפי שהיו קודם. על כן חשוב להתייעץ עם יועץ פנסיוני או סוכן פנסיוני מורשים לפני משיכת הכספים.

11. האם משיכת כספים תשפיע על הכיסוי הביטוחי שלי?

משיכת כספי חיסכון פנסיוני עלולה להביא לפגיעה בכיסוי הביטוחי הפנסיוני שלך, היות שהיא עלולה להביא לירידה בשיעור הכיסוי הביטוחי ואף לאבדן מלא של אותם כיסויים. בנוסף, משיכה כאמור עלולה לייקר את עלות הכיסוי הביטוחי או גרוע מכך, למנוע אפשרות לרכוש ביטוח כפי שהיה קודם (לדוגמה: עקב שינוי מצב בריאותי).

12. יצאתי לחל"ת או פוטרתי מעבודתי בשל המצב, מה קורה עם החיסכון הפנסיוני שלי?

מצב של פיטורים גורם להפסקה של ההפקדות החודשיות לחיסכון הפנסיוני. במקרה של חופשה ללא תשלום- חל"ת, חשוב לבדוק עם המעסיק שלך האם הוא ממשיך לבצע הפקדות לחיסכון הפנסיוני שלך או לא. ישנם מעסיקים שממשיכים להפקיד כספים לחיסכון הפנסיוני של עובדיהם, גם בעת חל"ת.

13. מה חשוב לדעת במקרה של הפסקת הפקדות לחיסכון הפנסיוני כתוצאה מפטורין או חל"ת?

מוצרי החיסכון הפנסיוני כוללים, בנוסף לחיסכון לגיל פרישה, כיסוי ביטוחי למקרה נכות ולמקרה מוות. הכיסוי הביטוחי בתוקף כל עוד יש לך הפקדות שוטפות למוצרי החיסכון הפנסיוני. בתקופה בה אין הפקדות שוטפות לחיסכון הפנסיוני, על מנת לשמר את הכיסוי הביטוחי בתוקף יש צורך לעשות הסדר ריסק. הסדר ריסק משמעותו שהכיסוי הביטוחי נשמר גם בתקופה בה אין הפקדות. ברוב מוצרי החיסכון הפנסיוני קיים הסדר ריסק זמני באופן אוטומטי למשך תקופה של חמישה חודשים. בכל מקרה מומלץ לבדוק כי אכן קיים לך ריסק זמני אוטומטי, ובמקרים מסוימים אף ניתן לבקש את הארכתו לתקופה של עד 24 חודשים.

14. פרשתי לפנסיה, האם המצב בשוק ההון משפיע על הקצבה שלי?

קצבתם של פנסיונרים שמקבלים קצבה מקרן פנסיה ותיקה או מפוליסות ביטוח מנהלים מבטיחות תשואה אינה מושפעת משינויים בתשואות בשוק ההון. פנסיונרים בקרנות הפנסיה החדשות ובפוליסות ביטוח מנהלים שאינן מבטיחות תשואה חשופים לשוק ההון גם בתקופת הפרישה בה הם מקבלים קצבה, ושינויים בתשואות בשוק ההון עשויים להשפיע עליהם.

ב. שאלות בנושא ביטוח

15. תקופת הביטוח שלי הסתיימה. האם הפוליסה שלי תוארך?

כל הארכה של תקופת הביטוח על פי הפוליסה טעונה הסכמה שלך ושל חברת הביטוח. יחד עם זאת, אם חברת הביטוח לא קיבלה את הסכמתך לפני תום תקופת הביטוח, היא רשאית להאריך את תקופת הביטוח שלך ל-21 ימים וללא גביית תשלום על מנת לאפשר שמירה על הכיסוי הביטוחי. לאחר מכן, החברה יכולה לגבות את התשלום על תקופת 21 הימים שחלפו בהן היית מכוסה. ניתן לחדש את הפוליסה באמצעות פנייה לחברת הביטוח או לסוכן ביטוח מורשה.

16. החלטתי לבטל את הפוליסה. איך יחושבו דמי הביטוח המגיעים לי עבור תקופת הביטוח אותה לא ניצלתי?

המבוטח רשאי לבטל את הביטוח בכל עת לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתו. הביטוח יתבטל במועד שבו נמסרה על כך הודעה למבטח; במקרה כזה חברת הביטוח תחזיר לך, ולא יאוחר מ-14 ימים מהמועד שבו נכנס הביטוח לתוקף, את הפרמיה ששולמה בעד התקופה שלאחר מועד כניסת הביטוח לתוקף.

ב.1 ביטוח בריאות ונסיעות לחו"ל

17. האם ניתן יהיה לרכוש פוליסות נסיעות לחו"ל למי שיהיה מעוניין בכך?

בשל התפרצות מגיפת הקורונה אשר הובילה, בין היתר, לריבוי ביטולי טיסות, חברות הביטוח צמצמו מאוד את רשימת היעדים להם משווקות פוליסות הביטוח וכן את אופציית רכישת ההרחבה לביטוח ביטוחי טיסה. מכיוון שצמצום היעדים נעשה על פי החלטה עסקית של כל חברה, אין אחידות בין החברות, ולכן מי שמעוניין לרכוש ביטוח לנסיעה יצטרך לבדוק בין החברות מי מהן מוכנה לבטח את יעד הנסיעה הספציפי. נציין כי ישנם יעדים אותם אף חברה אינה מוכנה לבטח, נכון למועד פרסום זה.

18. האם אי יכול לרכוש ביטוח רפואי לצורך קבלת ייעוץ רפואי באון ליין בלבד?

כחלק מהרחבת הפתרונות אותם מציעה הרשות לציבור לצורך התמודדות עם מגיפת הקורונה, הרשות הרחיבה את האפשרות של המבוטחים לרכוש כיסוי לקבלת ייעוץ רפואי און ליין בלבד, ואפשרה לחברות למכור מוצר זה כביטוח יסודי וללא קשר לפוליסת בריאות מלאה. במסגרת השרות זכאי המבוטח להשתתפות בייעוץ רפואי מקוון ובכך מפחית את הצורך לצאת מהבית בתקופה זו, גם במקרה של מחלה.

ב.2 ביטוח רכב:

19. אני לא משתמש ברכב. האם ניתן להשבית את פוליסת הביטוח המקיף של הרכב שלי?

השבתת ביטוח הרכב משמעה ביטול זמני של הכיסוי הביטוחי באופן מלא. הליך זה מקובל במקרים שבהם המבוטח נוסע לחו"ל לתקופה ארוכה, או במקרים שבהם נאסר על בעל הפוליסה לנהוג מטעמים בריאותיים או שאינו משתמש ברכב בתקופה העולה על 30 ימים.

אם בוצעה ההשבתה של הפוליסה אסור למבוטח או מי מטעמו לנהוג ברכב במהלך תקופת ההשבתה ואם נהג המבוטח או מי מטעמו ברכב, לא יחול כיסוי ביטוחי על נזק שנגרם לרכב בשל הנהיגה.

תקופת ההשבתה תסתיים במועד שנקבע בהודעת המבוטח. אם לא ננקב מועד סיום ההשבתה, תסתיים תקופת ההשבתה בתום תקופת הביטוח או עם קבלת הודעה מהמבוטח על סיום תקופת ההשבתה, לפי המוקדם מבניהם.

בתום תקופת ההשבתה, חברת הביטוח תשיב את החלק היחסי מהפרמיה ששילם המבוטח בעד תקופת ההשבתה.

הערות:

במידה ואתה מעוניין להשבית את הפוליסה לתקופה של פחות מ-30 יום באפשרותך לבקש זאת מחברה הביטוח, והיא תפעל לממש את זכותך בעניין.

ביטוח חובה:

בביטוח רכב חובה לא קיים הסדר של השבתה למעט במקרה של רכישת ביטוח חובה באמצעות "הפול" (המאפשר, בין היתר, רכישת ביטוח עבור מבוטחים שסורבו על ידי חברת הביטוח) בו קיים הסדר של השבתת ביטוח חובה.

20. הרכב שלי היה מעורב בתאונה. מה עלי לעשות?

יש לפנות בהודעה לחברת הביטוח על התאונה ולפתוח תביעה (אם הכוונה היא לתבוע את חברת הביטוח שלך) באמצעות המוקד או באמצעים דיגיטליים. במידת הצורך יש להזמין שמאי שיעריך את הנזק ותיקון הרכב ולבחור מוסד שיבצע את התיקון. מרבית חברות הביטוח מאפשרות הגשת תביעת ביטוח (כולל הגשת מסמכים) ומעקב אחריה דרך אתר האינטרנט. אם הביטוח נעשה באמצעות סוכן ניתן לפנות ראשית לסוכן הביטוח.

21. אני רוצה לחדש את פוליסת הרכב שלי ולא מוצא את דוח העדר תביעות, מה עליי לעשות?

ניתן לאתר את נתוני העבר הביטוחי של הרכב באמצעות אתר הר הביטוח : <https://harb.cma.gov.il> / וכן באזור האישי של חברת הביטוח בה בוטחת בשנה החולפת.

22. כל חברות הביטוח שפניתי אליהן מסרבות לבטח אותי בביטוח רכב חובה. מה עלי לעשות?

הרשות ממליצה להיכנס למחשבון תעריפי ביטוח רכב חובה של הרשות בו מופיעים תעריפי הביטוח של החברות השונות, כולל הפול, להשוות מחירים, ולבחור בחברה המתאימה מבחינתך <https://car.cma.gov.il> במידה ולא מצאת חברת ביטוח אשר מוכנה לבטח אותך בביטוח חובה, אנו מזמינים אותך לרכוש ביטוח חובה ב"פול" - התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה, הזמין באינטרנט. אנא זכור כי מדובר בחובה על פי חוק.

ג. שאלות בנושא קבלת החלטות, ייעוץ וקשר עם הרשות

23. למי כדאי לי לפנות לפני שאני מקבל החלטות?

יועץ פנסיוני או סוכן ביטוח יוכלו לעזור לך לבחור את המסלול המתאים לך ביותר בהתחשב בגילך, במצבך המשפחתי, במצבך הבריאותי ובמצבך הכלכלי. ניתן למצוא באתר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון רשימה של היועצים והסוכנים שקיבלו רישיון מהרשות:

https://agent.cma.gov.il/sochnim_search/newFind.aspx

שים לב כי לצד בעלי רישיון מוסמכים, לצערנו אנו עדים לכך שבמיוחד בעתות משבר ישנם גורמים המנסים לפעול בצורה לא לגיטימית ולעודד חוסכים לבצע פעולות פיננסיות שאינן כדאיות עבורם. נוכח הדברים יש מקום לנקוט משנה זהירות בטרם ביצוע פעולות הנוגעות לחיסכון הפנסיוני.

24. למי עליי לפנות אם אני מרוצה מהטיפול בפנייתי מול חברת הביטוח, קרן הפנסיה, היועץ הפנסיוני או סוכן הביטוח?

ניתן להגיש תלונה או לפנות בשאלה בכל אחת מהדרכים הבאות:

באמצעות מערכת הפניות המקוונת – בקישור: [/https://pe.cma.gov.il](https://pe.cma.gov.il)

באמצעות משלוח טפסי הגשת תלונה או פנייה בשאלה באמצעות פקס מס' 02-5695352

בדואר רגיל לכתובת: המפקח על הביטוח, היחידה לפניות הציבור - רשות שוק ההון, הביטוח והחיסכון, רח' עם ועולמו 4, ירושלים מיקוד 9546304

הציבור מוזמן לפנות בכל שאלה או לתלונה למוקד הפניות שמפעילה הרשות בטלפון: *3002.

שעות הפעילות במוקד הינן בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 עד 17:00.

ניתן לבצע פנייה גם באמצעות המערכת המקוונת בקישור: <https://pe.cma.gov.il/>

במסגרת ההיערכות לאירועי השבועות האחרונים, תגברה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון את מוקד פניות הציבור והיא ערוכה לתת מענה רחב יותר מהרגיל, במידת הצורך.