



מדינת ישראל
רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ו בתמוז התשע"ח
9 ביולי 2018

חוזר גופים מוסדיים 2018-9-22
סיווג: כללי

טיפול בפניות איכות מידע - עדכון

בתוקף סמכותי לפי סעיף 31(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק וסליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן - **חוק הייעוץ הפנסיוני**), להלן הוראותיי:

1. כללי

ביום 3 בדצמבר 2017 פורסם חוזר גופים מוסדיים 2017-9-21 "טיפול בפניות איכות מידע" (3.12.2017) (להלן - **חוזר איכות מידע**), הקובע הוראות לטיפול בפניות של משתמש או של לקוח הנוגעות לאיכות המידע שהועבר אליו באמצעות המסלוקה הפנסיונית ומקורן בגוף מוסדי.
ביום 1 במאי 2018 פורסם חוזר גופים מוסדיים 2018-9-11 "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני - עדכון" (1.5.2018) (להלן - **חוזר מבנה אחיד**), ובהתאם לו נקבע כי עדכון הגרסה הבא של המסלוקה הפנסיונית יתבצע ביום 25 בנובמבר 2018.
במסגרת חוזר זה נדחה מועד התחילה של חוזר איכות מידע והותאם למועד העלאת הגרסה הבאה כאמור, וזאת במטרה להתאים את תהליכי הטיפול בפניות איכות מידע לחוזר מבנה אחיד.

2. הוראות

בחוזר איכות מידע יבואו השינויים המפורטים, בתיקוני מהדורה, בנספח לחוזר זה.

3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל הגופים המוסדיים ועל חברה להפעלת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית.

4. תחילה

תחילתו של חוזר זה ביום פרסומו.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון

נספח - תיקון הוראות בשינויי מהדורה

ט"ו בכסלו התשע"ח
3 בדצמבר 2017

חוזר גופים מוסדיים 2017-9-21
סיווג: כללי

טיפול בפניות איכות מידע

בתוקף סמכותי לפי סעיף 31(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק וסליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן - **חוק הייעוץ הפנסיוני**), להלן הוראותיי:

1. כללי

לפי הוראות חוזר גופים מוסדיים 2017-9-10 "מבנה אחיד להעברת נתונים ומידע בשוק החיסכון הפנסיוני" (2.7.17) (להלן - **חוזר מבנה אחיד**), גוף מוסדי נדרש להעביר במערכת סליקה פנסיונית מרכזית (להלן - **מסלוקה פנסיונית**) את המידע העדכני ביותר הנמצא ברשותו, כך שישקף באופן המהימן ביותר את מצבו של הלקוח במוצרים הפנסיוניים ובמוצרי הביטוח. כמו כן נדרש גוף מוסדי להשיב לכל בקשה לביצוע פעולה שהועברה באמצעות מסלוקה פנסיונית בהתאם להוראות חוזר מבנה אחיד והוראות דין נוספות הנוגעות לאותה פעולה.

במקרים שבהם מתקבלת תלונה של משתמש או של לקוח הנוגעת לאיכות המידע שהועברה אליו באמצעות המסלוקה הפנסיונית ולאחר שנמצא כי הפנייה מוצדקת, פועלת המסלוקה הפנסיונית כדי להעביר לפונה מידע מעודכן או להשלים את הפעולה אותה ביקש המשתמש לבצע.

בבדיקות שנערכו על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון נמצאו ליקויים בזמני הטיפול של גופים מוסדיים בפניות איכות מידע שמופנות אליהם על ידי משתמשים באמצעות המסלוקה הפנסיונית, וכי לעתים משך זמן הטיפול בתלונה מתמשך זמן רב וללא מתן מענה מספק למשתמש.

מטרתו של חוזר זה לקבוע הוראות לטיפול בפניית איכות מידע שמקורה בגוף מוסדי.

2. הגדרות

"**פניית איכות מידע**" – פניה בנושא עדכניות, מהימנות או שלמות המידע שהועבר מגוף מוסדי באמצעות המסלוקה הפנסיונית או בנוגע לאי השלמת ביצוע פעולה במסגרת המסלוקה הפנסיונית, ובין היתר הפעולות הבאות:

- א. היעדר דיווח על מוצר החייב בדיווח באמצעות המסלוקה הפנסיונית;
- ב. דיווח חסר של מידע שנקבע בחוזר מבנה אחיד כשדה דיווח חובה (1) או כחובה מותנית (4);
- ג. העברת מידע הכולל נתונים שגויים או הסותרים מידע אחר שנתן הגוף המוסדי;
- ד. הצגת מידע בממשק שלא בהתאם להוראות חוזר מבנה אחיד;
- ה. ביצוע פעולה עבור משתמש שלא בהתאם להוראות שנקבעו בחוזר מבנה אחיד;
- ו. העברת מענה בהיזון חוזר שאינו תואם את אשר בוצע בפועל בגוף המוסדי.

"לקוח" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני.
"משתמש" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, לרבות לקוח.

3 . טיפול בפניית איכות מידע שמקורה בגוף מוסדי

- א. קיבלה המסלקה הפנסיונית פניית איכות מידע, תועבר הפנייה לתגובת הגוף המוסדי לא יאוחר משני ימי עסקים מהמועד שהתקבלה.
- ב. קיבל גוף מוסדי פנייה כאמור בסעיף קטן (א), ישיב לפנייה בתוך 3 ימי עסקים מהמועד שבו הועברה אליו הפניה (להלן - **המועד הקובע**), באחת מהדרכים הבאות:
- 1) הודעה בדבר קבלת התלונה - הודעת הגוף המוסדי כי בבדיקה ראשונית נמצא בסיס סביר לטענות המשתמש וכי התלונה הועברה לבדיקה משלימה ולהעברת מידע מתוקן.
 - 2) הודעה בדבר דחיית התלונה - הודעת הגוף המוסדי כי לא מצא בסיס לטענות המשתמש; להודעה כאמור יצורפו הבהרות מקצועיות בעניין תקינות המידע ואסמכתאות רלוונטיות, ככל שישנן.
 - ג. הודיע הגוף המוסדי כי קיבל את התלונה, כאמור בסעיף קטן (ב)(1) –
- 1) יעביר לפונה, באמצעות המסלקה הפנסיונית, תוך 7 ימי עסקים מהמועד הקובע, מידע מתוקן בצירוף הודעה בדבר התיקון; על אף האמור, קיבל גוף מוסדי תלונה המצריכה תיקון הנוגע למין הלקוח או לתאריך הלידה שלו, יעביר לפונה את המידע המתוקן בתוך 21 ימי עסקים מהמועד הקובע.
 - 2) יבחן האם הליקוי שנמצא הוא ליקוי מערכתי; מצא הגוף המוסדי שמדובר בליקוי מערכתי, יערוך בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי; מצא הגוף המוסדי ליקויים דומים, יפיק לקחים ממקרים אלו ויפעל לתיקונם בתוך זמן סביר, לרבות העברת ממשקים מעודכנים למסלקה הפנסיונית בגין חצי השנה שחלפה, לגבי כל הלקוחות שבדיווחים לגביהם נמצא ליקוי מערכתי; גוף מוסדי יתעד וישמור מידע על הבדיקה, הפקת הלקחים ותיקון הליקוי המערכתי שאותו; בפסקה זו, "ליקוי מערכתי" - ליקוי מהותי, ליקוי שחוזר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על קבוצת לקוחות; "לקוח" - לרבות מעסיק.
- ד. מצאה המסלקה הפנסיונית ליקוי במידע המועבר מגוף מוסדי, רשאית היא לפנות לגוף המוסדי ויראו בפניית המסלקה כפניה של משתמש, כאמור בסעיף קטן (א).
- ה. גוף מוסדי ימנה מבין עובדיו איש קשר אשר יהיה אחראי מול המסלקה הפנסיונית בכל הנוגע לבירור פניות איכות המידע; פרטי הקשר עם איש הקשר יועברו למסלקה הפנסיונית.

4 . סיום טיפול בפניית איכות מידע

המסלקה הפנסיונית תהיה רשאית לסיים את הטיפול בפניית איכות מידע במקרים הבאים:

- 1) בתום 14 ימי עסקים מהמועד שבו קיבל המשתמש מענה מהגוף המוסדי באמצעות המסלקה הפנסיונית ובתנאי שהמשתמש לא ערער על המענה שהתקבל בתוך אותה תקופה.
- 2) המשתמש הודיע למסלקה הפנסיונית כי הוא פועל לסיים הטיפול בפניית איכות המידע ישירות מול הגוף המוסדי.

5 . פיתוח טפסים וממשקים ייעודיים

- א. המסלקה הפנסיונית תאפשר למשתמש להעביר פניית איכות מידע באמצעות טופס מקוון בפורטל אינטרנט או באמצעות ממשק ייעודי או באמצעות מוקד טלפוני.

- ב. המסלקה הפנסיונית תפרסם בפורטל האינטרנט ובכללי מערכת, את אלה :
- 1) "פניה לגוף מוסדי בעניין איכות מידע" – טופס מקוון או ממשק ייעודי שיאפשר פתיחת פניית איכות מידע למשתמש המתלונן על איכות המידע שהועבר אליו.
 - 2) "מענה של גוף מוסדי ביחס לפניית איכות מידע" – טופס מקוון או ממשק ייעודי שימש את הגופים המוסדיים למענה לפניית איכות מידע.
- ג. המסלקה הפנסיונית תציג למשתמש, באמצעות פורטל האינטרנט, טופס מקוון או באמצעות ממשק ייעודי, את מצב הטיפול בפניות איכות מידע שהועברו לגוף המוסדי, כפי שרשום במסלקה הפנסיונית, לפי בחירתו של המשתמש.
- ד. המסלקה הפנסיונית תאפשר לגוף מוסדי להפיק דוח של ריכוז התראות שהתקבלו עקב איחור במענה, לרבות לפי סוגי פעולות ולפי מועדים שונים.

6. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל הגופים המוסדיים ועל חברה להפעלת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית.

7. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה ביום 25 בנובמבר 2018.

8. הוראת מעבר

בתקופה שבין מועד תחילתו של חוזר זה ועד ליום 31 בדצמבר 2019, במקרים שבהם פניית איכות המידע נוגעת לזכויות פנסיוניות שחשובן אינו יכול להתבצע באופן ממוכן, רשאי גוף מוסדי להשיב לפניה שקיבל כאמור בסעיף 3(א) בתוך 7 ימי עסקים מהמועד הקובע.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון

דברי הסבר

כללי

ביום 3 בדצמבר 2017 פורסם חוזר גופים מוסדיים 2017-9-21 "טיפול בפניות איכות מידע" (3.12.2017) (להלן - **חוזר איכות מידע**), הקובע הוראות לטיפול בפניות של משתמש או לקוח הנוגעות לאיכות המידע שהועבר אליו באמצעות המסלקה הפנסיונית ומקורן בגוף מוסדי.

ביום 1 במאי 2018 פורסם חוזר גופים מוסדיים 2018-9-11 "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני - עדכון" (1.5.2018) (להלן - **חוזר מבנה אחיד**), ובהתאם לו נקבע כי עדכון הגרסה הבא של המסלקה הפנסיונית יתבצע ב-25 בנובמבר 2018.

לסעיף 7

על מנת להתאים את מועד כניסתו לתוקף של חוזר איכות מידע למועד העלאת הגרסה הבאה של המסלקה הפנסיונית, ובמטרה לייעל את תהליכי הפיתוח ולאפשר תמיכה של תהליכי הטיפול בפניות איכות מידע בעדכונים האחרונים בהוראות חוזר מבנה אחיד, נקבע כי מועד התחילה של חוזר איכות מידע נדחה מיום 31 באוגוסט 2018 ליום 25 בנובמבר 2018.