



# פרק ז

## המסלוקה הפנסיונית



## 1. פעילות מערכת סליקה פנסיונית מרכזית

בשנת 2018 נמשך פיתוח מערכת הסליקה הפנסיונית עבור כלל הציבור. פיתוח ועדכון פעילות מערכת הסליקה הפנסיונית נועד לייעל את תהליכי העבודה בין הגורמים בשוק החיסכון הפנסיוני, להגביר את מהימנות המידע ולהבטיח את העברתו בצורה מאובטחת ופשוטה. כך לדוגמה, בשנת 2018 פורסמו כללים וממשקים להעברת מידע במקרה של העברת כספים בין קופות גמל, גוספה פעולה התומכת בהעברת מידע בין קרנות פנסיה במקרה של בקשת לקוח לבצע איחוד חשבונות בין קרנות הפנסיה ופורסמו הוראות בנוגע לאופן הטיפול בבעיות באיכות המידע המדווח על ידי הגופים המוסדיים באמצעות המסלקה הפנסיונית.

## 2. שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית

א. שימוש במסלקה הפנסיונית על פי סוגי משתמשים רשומים:

ב-2018 בלבד נרשמו במסלקה הפנסיונית 141,617 חוסכים, רובם לצורך מתן הרשאה לסוכן ביטוח או ליועץ פנסיוני לחפש מידע אודותיהם לצורך קבלת שיווק פנסיוני או ייעוץ פנסיוני.

### לוח ז-1

#### משתמשים חדשים שנרשמו, לפי שנים, 2013-2018

סוג משתמש	משתמשים חדשים שנרשמו ב-2013	משתמשים חדשים שנרשמו ב-2014	משתמשים חדשים שנרשמו ב-2015	משתמשים חדשים שנרשמו ב-2016	משתמשים חדשים שנרשמו ב-2017	משתמשים חדשים שנרשמו ב-2018	סה"כ משתמשים רשומים ב-2018
יועצים פנסיוניים	15	16	43	17	5	18	114
סוכני ביטוח פנסיוניים	74	381	2,978	474	1,168	906	5,981
סוכנויות ביטוח	73	129	443	186	82	164	1,077
חוסכים <sup>1</sup>	-	3,012	226,380	294,532	147,274	141,617	812,815
מעסיקים <sup>2</sup>	-	-	-	4,586	3,218	3,781	11,585
סה"כ לקוחות חדשים	162	3,538	229,844	299,795	151,747	146,486	831,572

1 שימוש חוסכים במסלקה הפנסיונית התאפשר החל מ-29 ביוני 2014

2 שימוש מעסיקים במסלקה הפנסיונית התאפשר החל מ-1 בפברואר 2016



**ב. פילוח פעולות חיפוש המידע שבוצעו במסלוקה הפנסיונית בשנת 2018, על פי סוגי משתמשים רשומים:**

פילוח פעולות חיפוש המידע שבוצעו על פי סוגי משתמשים רשומים מראה על עליה במספר חיפושי המידע אצל סוכני ביטוח פנסיוניים ויועצים פנסיוניים ועלייה גם במספר חיפושי המידע אצל חוסכים.

**לוח ז-2**

**מספר פעולות חיפוש מידע פנסיוני, לפי שנים, 2014-2018**

2018	2017	2016	2015	2014	סוג משתמש
1,384,616	1,218,429	950,692	303,823	36,659	יועץ פנסיוני או סוכן פנסיוני
42,280	36,347	37,963	20,829	3,221	חוסך
<b>1,426,896</b>	<b>1,254,776</b>	<b>988,655</b>	<b>324,652</b>	<b>39,880</b>	סה"כ

**ג. פעולת פרודוקציה:**

פעולת הפרודוקציה מאפשרת לבעל רישיון לקבל מידע מגוף מוסדי על כל לקוחותיו בתדירות קבועה. הפעולה התאפשרה במסלוקה הפנסיונית בפעם הראשונה בנובמבר 2015. בשנת 2018 הועבר בממוצע במסלוקה מדי חודש מידע על כ-1,580,000 לקוחות של סוכני ביטוח פנסיוניים ויועצים פנסיוניים, לעומת מידע על כ-1,150,000 לקוחות שהועבר ב-2017. עליה בכמות המידע המועברת במסלוקה הפנסיונית תואמת את העליה במספר בעלי הרישיון שנרשמו כמשתמשים במסלוקה הפנסיונית ועשויה ללמד על תועלת חיובית שמקבלים המשתמשים מהשירות.

**ד. דיווח מעסיקים על הפקדות פנסיוניות שבוצעו באמצעות המסלוקה הפנסיונית:**

החל מ-2016 חלה חובה על מעסיק שלו יותר מ-100 עובדים לדווח את ההפקדות הפנסיוניות עבור עובדיו באופן מקוון ובאמצעות מבנה מידע אחיד. באותו אופן, החל מ-2017 חלה חובת הדיווח על מעסיק שלו בין 50 ל-100 עובדים והחל מפברואר 2018 חלה חובת הדיווח על מעסיק שלו בין 20 ל-50 עובדים. המסלוקה הפנסיונית מאפשרת למעסיקים להעביר באמצעותה את הדיווח האחיד על ההפקדות והדיווח הכספי יחד לגופים המוסדיים. אופן זה של דיווח מבטיח את שלמות המידע ומקל על הגוף המוסדי לקלוט את זכויותיו של העובד במוצר הפנסיוני שלו. בשנת 2018 נרשמה עלייה בכמות הדיווחים שהועברו באמצעות המסלוקה הפנסיונית ובממוצע מדי חודש הועבר מידע על הפקדות של 233,468 עובדים לעומת כ-195,000 עובדים בשנת 2017. העלייה בכמות הדיווחים נובעת כנראה מהדרישה הרגולטורית כי מעסיקים נוספים ידווחו על הפקדותיהם באופן ממוכן, ובאמצעות ממשקי ההפעלה המותאמים, שפותחו במקביל על ידי המסלוקה הפנסיונית עבור מעסיקים אלו.



### 3. הסדרה ופיקוח

#### א. חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית וחוזר ייפוי כוח לבעל רישיון

בשנת 2018 נכנסו לתוקף הוראות שחייבו בעלי רישיון: סוכן ביטוח ויועץ פנסיוני וכן גופים מוסדיים לעשות שימוש בממשק ממוכן בהתאם להוראות חוזר מבנה אחיד להעברת מידע בשוק החיסכון הפנסיוני. השימוש בכלים טכנולוגיים נועד להגביר את מהימנות וזמינות המידע המועבר בין הגורמים השונים הפועלים בשוק החיסכון הפנסיוני ולשפר את ניהול זכויות העמיתים אצל הגופים המוסדיים ואת טיב השירות הניתן לחוסכים:

בחודש אפריל 2018 נכנסו לתוקף עדכון לחוזר מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני ועדכון לחוזר חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית במסגרת חוזר גופים מוסדיים - 2017-10-9 "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני" (2.7.17) וחוזר סוכנים ויועצים 2018-10-1 "חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית - עדכון" (4.3.18), בהם נקבע כי על בעל רישיון חלה חובה להעביר בקשה של לקוח לגוף מוסדי לשם ביצוע פעולה במוצר פנסיוני המנוהל לטובת לקוח, באמצעות ממשק ממוכן בלבד, ללא צורך בשימוש בנייר. כך לדוגמה: העברת ייפוי כוח באמצעות בעל רישיון בו מבקש הלקוח למנות את בעל הרישיון כגורם מטפל מטעמו יכולה להיעשות באמצעות מערכות טכנולוגיות בהתאם להוראות החוזר בלבד, לרבות באמצעות מסלקה פנסיונית. בעקבות כך, עודכן גם חוזר ייפוי כוח לבעל רישיון במסגרת חוזר סוכנים ויועצים - 2018-10-8 "ייפוי כוח לבעל רישיון - תיקון" (9.7.18) ובו צומצם מספר הימים בהם נדרש גוף מוסדי לקלוט את ייפוי הכוח ולהודיע על כך לפונה מ-13 ימי עסקים ל-3 ימי עסקים בלבד.

בחודש אוגוסט 2018 החלה המסלקה הפנסיונית לתמוך בפעולת העברת מידע בין גופים מוסדיים לפי הוראות סעיף 24ב(א) לחוק הפיקוח על קופות גמל, לשם איתור כספים הרשומים על שמו של עמית לא מפקיד, כהגדרתו בסעיף 24ב(ג) לחוק האמור, בעת הצטרפות לקרן פנסיה חדשה. על מנת לשמור על פרטיותו של הלקוח, נקבע במסגרת חוזר סוכנים ויועצים - 2018-10-1 "חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית - עדכון" (4.3.18), כי בקשת המידע אודות העמית תיעשה באמצעות המסלקה הפנסיונית בלבד. באופן זה, העברת בקשת המידע מתאפשרת מבלי שיועברו ליתר החברות המנהלות פרטי קרן הפנסיה אשר מבקשת את המידע.

#### ב. טיפול בפניות איכות מידע

בחודש נובמבר 2018 נכנסו לתוקף הוראות חוזר גופים מוסדיים 2017-9-21 "טיפול בפניות איכות מידע" (3.12.17). מטרת החוזר לקבוע הוראות מחייבות למסלקה הפנסיונית ולגופים המוסדיים בנוגע



לאופן הטיפול בתלונת משתמש על איכות מידע שהועבר אליו מהגוף המוסדי, באמצעות המסלקה הפנסיונית. בין היתר נקבעו בחוזר תהליכים אחידים ומחייבים לכל הגופים המוסדי לגבי לוחות זמנים למתן מענה למשתמש והעברת מידע מתקן, ככל שהתלונה נמצאה מוצדקת. בנוסף, חויבו המסלקה הפנסיונית והגופים המוסדיים למכן את תהליך הגשת התלונה וטיפול בה עד למתן המענה, בין היתר באמצעות פורטל אינטרנט ייעודי אשר פותח על ידי המסלקה הפנסיונית ומתוחזק על ידה.

### **ג. מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני**

בשנת 2018 הורחבו הפעולות לקבלת מידע המוצעות על ידי המסלקה הפנסיונית ובוצעו מספר עדכונים בחוזר מבנה אחיד, במסגרתם גם תיקונים שמטרתם להתאים את המידע המדווח במסגרת הממשקים לשינויים שבוצעו בהוראות ההסדר התחיקתי. זאת, במטרה לשפר את השירות לציבור ועל מנת לשמור על סטנדרט שירות הדורש מהגופים המוסדיים לדווח מידע עדכני, רלוונטי ומהימן. להלן סקירת העדכונים:

בחודש מאי 2018 פורסם עדכון לחוזר גופים מוסדיים 2018-9-11 "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני" (1.5.18) ובו עודכנו הוראות שנועדו לשפר את איכות המידע המועבר בממשקים. כך לדוגמה: בממשק הניוד נוספו הוראות הנוגעות להודעת לקוח להעברת כספים בין קופות גמל. בממשק אירועים עודכנו פעולת העברת מידע בגין יתרות פיצויים למעסיק כך שמעסיק באמצעות פניה בודדת יוכל לקבל מידע שלם על יתרות פיצויים השייכים לקבוצת חברות שבעלותו. כמו כן, בעקבות התיקון מעסיק או לבעל רישיון יכולים לקבל מידע אודות יתרות פיצויים בתדירות קבועה (חודשית/רבעונית) וחוסך יכול לקבל מידע בתדירות קבועה על כל חסכונותיו.

בחודש דצמבר 2018 פורסם עדכון נוסף חוזר גופים מוסדיים 2018-9-32 "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני" (27.12.18) ובו עודכנו, בין היתר, ממשק אחזקות, ממשק אירועים וממשק היזון חוזר ראשוני. בממשק אחזקות נוסף מידע "צופה פני עתיד" שנועד לשפר את איכות הייעוץ הפנסיוני. כך למשל נוסף מידע הנוגע להתפתחות עלות הכיסוי הביטוח שצפוי לשלם המבוטח על פני כל חיי הפוליסה.

### **ד. אימות זהות הלקוח במסלקה הפנסיונית**

על מנת לקבל מידע מהמסלקה הפנסיונית, נדרשת המסלקה הפנסיונית לבצע זיהוי חד-חד-ערכי של הלקוח המבקש מידע. בתנאי המכרז להקמתה והפעלה של המסלקה הפנסיונית נקבעו מספר אפשרויות לזיהוי הלקוח, כאשר השיטה הנפוצה ביותר הינה זיהוי משולב באמצעות תעודת זהות וכרטיס אשראי.



חוזר גופים מוסדיים 10-9-2013 "אימות זהות לקוח על ידי מערכת סליקה פנסיונית מרכזית באמצעות מערכת המידע המרכזית של מרשם האוכלוסין" (6.8.13) עיגן אפשרות זיהוי נוספת הקיימת בתנאי המכרז - הזדהות באמצעות פנייה למערכת המידע המרכזית של מרשם האוכלוסין ושליחה של אמצעי זיהוי בדואר ישראל. בשל בעיות באפקטיביות של השירות כאמור באמצעות דואר ישראל, הוחלט לבטל את אפשרות שליחת אמצעי הזיהוי באמצעות הדואר ובמקביל ניתנה אפשרות חלופית לביצוע זיהוי פרונטלי באחד מסניפי דואר ישראל. אפשרות ההזדהות החדשה יעילה יותר מקודמתה שכן באפשרות זו שלב הזיהוי באמצעות מרשם האוכלוסין נחסך והאימות מתבצע באופן מיידי.

#### **4. ביקורת ופעולות אכיפה**

בשנת 2018 בוצעו פעולות ביקורת ואכיפה שכללו:

ביקורת בקרב בעלי רישיון בנוגע לאימות ייפוי הכוח לפי נספח א' בחוזר "ייפוי כוח לבעל רישיון" שניתן על ידי הלקוח לבעל רישיון לצורך פנייה למסלוקה הפנסיונית. מטרת הביקורת הייתה לבחון את עמידתם ואופן היישום על ידי בעלי הרישיון את הוראות חוזר "ייפוי כוח לבעל רישיון", שנועד להבטיח כי פנייה למסלוקה הפנסיונית תתבצע בצורה מאובטחת, תוך שמירה על פרטיותו של הלקוח, רק לאחר שבעל הרישיון אימת את ההרשאה שניתנה לו על ידי הלקוח לבעל הרישיון לגשת עבורו למסלוקה הפנסיונית.

פעולת אכיפה בנוגע לעמידה בזמני המענה של הגופים המוסדיים לבקשות מתן ייפוי כוח לבעל רישיון שבוצעו באמצעות המסלוקה הפנסיונית, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות. מטרת הביקורת הייתה לחזק את אמון משתמשי המסלוקה הפנסיונית במערכת ולהגביר את מודעות הגופים המוסדיים לחשיבות שבמתן מענה לפניית משתמשים שהועברו במסלוקה הפנסיונית על פי ההוראות שנקבעו בחוזרי הממונה על שוק ההון.