



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ז בתמוז התשפ"ו
12 ביולי 2026

חוזר גופים מוסדיים 2026-9-5
סיווג: כללי

חוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים - תיקון

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיף 39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן – **חוק הפיקוח על קופות גמל**) ולפי תקנה 8(א)(20) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

1. כללי

ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון התקבלו פניות על התגברות של תופעה פסולה בשוק החיסכון הפנסיוני, לפיה גורמים שאינם בעלי רישיון פנסיוני וכן גורמים שהם בעלי רישיון פנסיוני, משדלים את ציבור החוסכים בדרכים שונות "להשיג כסף קל ומהיר", באמצעות משיכה שלא כדין של כספי התגמולים והפיצויים מהחיסכון הפנסיוני שלהם, זאת תוך פגיעה בלתי הפיכה בחיסכון הפנסיוני של אותם חוסכים. החוסכים גם משלמים (בידיעתם או שלא בידיעתם) את המס המרבי הכרוך במשיכה שלא כדין ואף נדרשים לשלם שכר טרחה לגורם המבצע. תופעה זו נוגדת את תכלית החיסכון הפנסיוני שעיקר מטרתו הבטחת קיומה של קצבת זקנה חודשית בעת פרישה, ובקרה פנסיה רכישת כיסויים ביטוחיים לנכות ולשארים בתקופת עבודתו של החוסך בהיותו עמית מבוטח בחיסכון הפנסיוני. בנוסף תופעה זו נוגדת על פי רוב את עניינם של החוסכים שבמקרים רבים כלל אינם מבינים את ההשלכות החמורות של משיכת כספי החיסכון הפנסיוני שלהם בהווה (פגיעה בלתי הפיכה בכיסויים הביטוחיים הקיימים להם בקרה הפנסיה) ובעתיד (פגיעה בלתי הפיכה בקצבת הזקנה לה יהיו זכאים).

לאור האמור, על מנת לצמצם תופעה פסולה זו וכן לוודא כי החוסך מבין את השלכות משיכת הכספים כאמור, הוראות חוזר זה קובעות הוראות נוספות ובהן הוראה בעניין משיכת כספי חיסכון פנסיוני בניגוד להוראות סעיף 23 לחוק הפיקוח על קופות גמל. בתוך כך, נקבע כי גוף מוסדי יחויב לבצע שיחת שירות עם לקוח או משלוח הודעה דיגיטלית ללקוח, שבמסגרתה יוצגו לו פרטים מהותיים אודות המשיכה והוראות נוספות בעניין זה ויידרש אישור הלקוח למשיכה טרם ביצועה.

2. הוראות

בחוזר גופים מוסדיים 2022-9-1 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (02.01.2022) יבואו השינויים המפורטים בתיקוני מהדורה, בנספח לחוזר זה.

3. דוח הערכת רגולציה

- א. עם כניסתו לתוקף של חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 (להלן – **חוק עקרונות האסדרה**), חלה על הרשות חובה לערוך דוח הערכת רגולציה על כל אסדרה חדשה או תיקון אסדרה קיים. בהתאם, לפרסום התיקון לחוזר הדיווח מצורף גם דו"ח הערכת הרגולציה.
- ב. האסדרה נכללת בתוכנית האסדרה השנתית לשנת 2026.
- ג. לאור מאפייני האסדרה, ובפרט תכליותיה, השלכותיה ונסיבות קביעתה, הרשות תבצע בחינה תקופתית של האסדרה, כמשמעותה בסעיף 36 לחוק עקרונות האסדרה, בתום 10 שנים מיום כניסתה לתוקף.

4. תחולה

ההוראות יחולו בהתאם להוראות סעיף התחולה הקבועות בנספח לחוזר זה.

5. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה שלושה חודשים מיום פרסום החוזר.

עמית גל

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

נספח

ח' באב התשע"א
8 באוגוסט 2011
חוזר גופים מוסדיים 2011-9-7
סיווג : כללי

שירות ללקוחות גופים מוסדיים

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיף 39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן – **חוק הפיקוח על קופות גמל**), ולפי תקנה 8(א)(20) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

1. כללי

שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש את זכויותיו, לרבות בזמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל גוף מוסדי (להלן – **תקופות שיא**). מטרת חוזר זה להבטיח רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבל הלקוח.

2. הגדרות

בחוזר זה –

"**אמצעי דיגיטאלי**" - הודעת דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח, ככל שמספר כאמור מקבל הודעות טקסט.

"**אזרח ותיק**" - מי שמלאו לו 67 שנים.

"**לקוח**" - מבוטח, עמית, תובע, לוה אשראי למגורים המובטח במשכנתא או מי מטעם.

"**תובע**" - מי שהציג דרישה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קופת גמל או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו, לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי גוף מוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

3. אמנת שירות

א) הנהלת גוף מוסדי תקבע אמנת שירות בהתאם למדיניות הגוף המוסדי אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לעקרונות הקבועים בסעיף 4 להלן.

ב) גוף מוסדי רשאי לקבוע אמנות שירות שונות בענפי ביטוח שונים או בתחומים שונים בענפים אלו.

ג) אמנת השירות תכלול מדדי רמת שירות (SLA) (להלן – המדדים), תוך התייחסות לאמצעי ההתקשרות של לקוחות עם הגוף המוסדי. המדדים יימדדו על ידי הגוף המוסדי באופן שיטתי ורציף וייבחנו על ידי הנהלת הגוף המוסדי.

ד) אמנת השירות תפורסם במקום בולט באתר האינטרנט של הגוף המוסדי, ותישלח לכל לקוח שיבקש זאת.

4. עקרונות באמנת שירות

אמנת שירות של גוף מוסדי תשקף, בין השאר, את העקרונות הבאים:

1) גוף מוסדי יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם ואת סודיות וחסיון המידע של הלקוח.

- (2) גוף מוסדי יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, לרבות פריסה גיאוגרפית סבירה (ככל שנדרשת), מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- (3) בכל מענה לפנייה אל גוף מוסדי ימסור הגוף ללקוחותיו מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה.
- (4) לקוחות גוף מוסדי יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם.

5. מקצועיות נותני שירות

גוף מוסדי יקבע עבור כל סוג עובד המשרת לקוחות (כגון משווק, מוקדן ומקבל קהל) כללים ביחס לרמת המקצועיות הנדרשת ממנו, השכלתו, הכשרתו וניסיונו, הרלוונטיים לצורך מתן השירות, וכן יקבע את הנהלים של הגוף המוסדי, המוצרים והוראות הדין שעל העובד להכיר במסגרת עבודתו.

6. ממונה שירות לקוחות

- א) גוף מוסדי ימנה ממונה שירות לקוחות שיהיה במעמד של עובד בכיר, אשר ידווח למנהל הכללי של הגוף המוסדי (להלן – **ממונה שירות**). גוף מוסדי רשאי למנות יותר מממונה שירות לקוחות אחד.
- ב) תפקידי ממונה שירות הלקוחות יהיו לכל הפחות אלו:
- להגיש להנהלת הגוף המוסדי מיפוי של מערך השירות הקיים לפני יישום הוראות חוזר זה;
 - להגיש להנהלת הגוף המוסדי סקר פערים בין רמת השירות הניתנת ללקוחות ובין רמת השירות שנקבעה במדיניות הדירקטוריון למתן שירות לפי סעיף 7(א)(3), ותכנית עבודה לצמצום הפערים שימצאו (להלן – תכנית עבודה), אחת לשנתיים;
 - להמליץ להנהלת הגוף המוסדי לגבי:
 - רמת השירות שתינתן ללקוחות והמדדים לבדיקתה;
 - רמת השירות שתינתן ללקוחות בתקופות שיא, ואופן הערכות מערכי השירות בגוף לתקופות כאלו;
 - תיעוד מידע בנוגע לפניות לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים אשר ישמשו לתיעוד וסיווג המידע שיתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה, מהות הפניה וזמני המתנה ממוצעים למענה;
 - לפעול ליישום החלטות ומדיניות הדירקטוריון לגבי שירות הגוף המוסדי;
- להגיש להנהלת הגוף המוסדי דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות.

א6. ממונה אזרחים ותיקים

- א) גוף מוסדי ימנה ממונה אזרחים ותיקים שיהיה במעמד של עובד בכיר אשר ידווח לממונה השירות של הגוף המוסדי (להלן – **ממונה אזרחים ותיקים**).
- ב) תפקידי ממונה אזרחים ותיקים יהיו לכל הפחות אלו:
- התוויות מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, פילוח צרכיהם והתאמת התהליכים השונים לאוכלוסיה זו, תוך יצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות.
 - אחריות על הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים כך שיעניקו מענה מקצועי לאוכלוסיה זו.

לעניין סעיף זה, "הכשרה" - הדרכה מקצועית ראשונית, בהיקף של שלוש שעות לכל הפחות, והדרכת ריענון אחת לשנה לכל הפחות.

3) יצירת נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית אזרחים ותיקים כך שכאשר אזרח ותיק, לקוח הגוף המוסדי, יקליד את תעודת הזהות שלו הוא יופנה באופן אוטומטי לנציג שירות אנושי ללא צורך בהקלדת קוד סודי. בנוסף, הנתב יעדכן את האזרח הוותיק בדבר מקומו בתור למענה אנושי; יובהר כי על הגוף המוסדי לוודא שזיהה את הלקוח באופן חד-חד ערכי טרם תחילת השיחה.

4) בחינת השירותים הניתנים ללקוחות באמצעים דיגיטליים והתאמתם לאוכלוסייה זו.

5) איפיון והטמעת נוהל שבו ייקבע באילו מקרים יוצע למבוטח אזרח ותיק לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה המערבת קבלת החלטות, פעולות מורכבות או בעלות השלכות משמעותיות על הכיסוי שקיים למבוטח.

6) יצירת מנגנונים בצמתים מרכזיים בחיי המוצר שברשות אזרח ותיק והתאמת פניות טלפוניות אקטיביות למבוטחים אלה לשם מתן מידע מהותי. מבלי לגרוע מהאמור, יראו לכל הפחות בכל אחד מהמקרים כצומת מרכזי: ביטול פוליסה, העלאת פרמיה, שינוי סכום ביטוח. פנייה טלפונית כאמור תעשה רק למטרת מתן מידע מהותי ואין לכלול בשיחה כל מידע או פעילות שיווקית.

7) יצירת מנגנונים שמתריעים, מזהים ופועלים במקרים של חשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים. לרבות מנגנון המעניק שיקול דעת לנציג הגוף המוסדי לעכב ביצוע פעולה, כגון משיכת כספים, במקרה של חשד מסוג זה.

ג) ממונה אזרחים ותיקים ימליץ להנהלת הגוף המוסדי לגבי:

1) העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות.

2) רמת השירות שניתנת ללקוחות אזרחים ותיקים וקביעת מדדים לבדיקתה.

ד) ממונה אזרחים ותיקים יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לאוכלוסייה זו וכן הצעות לשיפור. הדוח יפורסם באתר המרשות של הגוף המוסדי.

ב.6. רכוז הנגישות של הגוף המוסדי שמונה לפי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 (להלן - תקנות הנגישות לשירות), יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בהוראות תקנות הנגישות לשירות.

7. דירקטוריון

א) תפקידי דירקטוריון גוף מוסדי בנוגע לשירות לקוחות יהיו לפחות אלה:

1) לאשר את אופן מינוי ממונה שירות הלקוחות, סמכויותיו, תפקידיו, תחומי האחריות שלו ומערך הכפופים אליו, ככל שישנם;

2) לדון בהיערכות הגוף המוסדי ליישום חוזר זה;

3) לקבוע את מדיניות הגוף המוסדי למתן שירות ולהנגשתו בהתאם להוראות חוזר זה;

4) לאשר את תכנית העבודה שתוגש על ידי הנהלת הגוף המוסדי;

5) לוודא ביצועו של סקר פערים כאמור בסעיף 6(ב)(2).

ב) דירקטוריון גוף מוסדי יקבל מהנהלה דוח שנתי כאמור בסעיף 6(ב)(5).

ג) דירקטוריון גוף מוסדי יבחן את מדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לפחות פעם בשנה.

ד) דירקטוריון גוף מוסדי והנהלתו יוודאו כי לממונה שירות הלקוחות יהיו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו.

א. הודעה ללקוח

א) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה, שאינה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים, תכלול ההודעה, לכל הפחות, את הפרטים הבאים, ככל שרלבנטי:

1) לכל הפחות: שם המוצר; מספר חשבון או מספר פוליסת הביטוח; סיווג תכנית הביטוח (אישי או קבוצתי); ענף הביטוח הרלוונטי אליו מתייחסת ההודעה;

2) פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלבנטי בגוף המוסדי, אשר ניתן להתקשר מולו במטרה לקבל מענה אנושי מקצועי בקשר עם ההודעה;

3) הסבר לגבי אופן חישוב סכום כספי, הכולל את הפרמטרים העיקריים שנלקחו בחשבון לצורך חישוב הסכום, ככל שכללה ההודעה מידע אודות סכום כספי שעל הלקוח לשלם או אודות סכום כספי העומד לזכות הלקוח.

ב) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים שרכש הלקוח, תכלול ההודעה קישור לאזור האישי; ביקש גוף מוסדי להתייחס במסרון להודעה מסוימת, או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים המופיע באזור האישי של המבוטח, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך.

ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לא יחולו מקום שבו קיימות הוראות חיקוק שהכתיבו את נוסח ההודעה.

ד) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה בדבר קיומו של חוב, ישלח הגוף המוסדי ללקוח לפחות הודעה אחת כאמור בדואר ובאמצעי דיגיטאלי, ככל שבידי הגוף המוסדי פרטי האמצעי הדיגיטאלי של הלקוח, אלא אם כן אישר הלקוח שהוא מוותר על קבלת הודעה בדואר, ואישור זה תועד על ידי הגוף המוסדי.

ב. אמצעי התקשרות עם לקוח

א) פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעי תקשורת מסוים, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באותו אמצעי תקשורת, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי הגוף המוסדי ישיב לו באמצעות אמצעי תקשורת אחר; הוראות סעיף זה לא יחולו אם נקבעו הוראות אחרות בחיקוק.

ב) על אף האמור בסעיף קטן (א):

1. השיב גוף מוסדי לפניה שהתקבלה באמצעי תקשורת שאינו טלפוני באמצעות שיחה טלפונית, יראו אותו כעומד בהוראת סעיף קטן (א) אם אישר לו הלקוח באותה שיחה שניתן להסתפק בתשובה שניתנה באותה שיחה או שאישר לו באותה שיחה להשיב באמצעי התקשורת אחר אותו בחר הלקוח.

2. פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעות פקס, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באמצעות אמצעי תקשורת שאינו פקס, ככל שפרטי אמצעי התקשורת קיימים אצל גוף המוסדי, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי הגוף המוסדי ישיב לו באמצעות אמצעי תקשורת מסוים;

3. על אף האמור בסעיף קטן (א), פנה לקוח באמצעי דיגיטאלי מסוים, רשאי הגוף המוסדי להשיב ללקוח באמצעי דיגיטאלי אחר.

ג. שיחה טלפונית

א) גוף מוסדי המספק שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי; משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר אחרת; גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנתי.

- (ב) פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעות שיחה טלפונית -
- (1) יציג נציג הגוף המוסדי בתחילת השיחה את שמו ואת תפקידו ;
- (2) יתעד הגוף המוסדי את תוכן השיחה הטלפונית שנערכה עם הלקוח.
- (ג) פנה לקוח לגוף מוסדי בבקשה לקבלת תיעוד שיחה שנערכה עימו, ימסור לו הגוף המוסדי באמצעי דיגיטאלי את תיעוד השיחה, לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מיום הפניה.

17. בקשה למשיכת כספים בניגוד להוראות סעיף 23 לחוק הפיקוח על קופות גמל

- (א) בפנייה יזומה של לקוח למשיכת כספים, בניגוד להוראות לפי סעיף 23 לחוק הפיקוח על קופות גמל, יבצע הגוף המוסדי שיחת שירות עם לקוח על ידי נציג הגוף המוסדי, טרם ביצוע המשיכה ובסמוך לקבלת הבקשה. שיחת השירות תכלול את הפרטים הבאים :
- (1) הצגת סכום בקשת המשיכה, וכן הסבר כי משיכת הכספים עשויה להביא לחיוב במס של 35% מסכום המשיכה, להשפיע על הכיסויים הביטוחיים, ככל שישנם, ולהקטין את הקצבה הצפויה בעת הפרישה.
- (2) הסבר כי שיחת השירות אינה מהווה ייעוץ או שיווק פנסיוני, וכי הלקוח יכול לפנות לבעל רישיון לצורך קבלת ייעוץ או שיווק פנסיוני. היה רשום בגוף המוסדי בעל רישיון הנותן שירות מתמשך ללקוח, יציג הגוף המוסדי ללקוח את פרטי הקשר של בעל הרישיון כאמור, לצורך קבלת שיווק או ייעוץ פנסיוני.
- (3) הסבר ללקוח כי ניתן לבצע את המשיכה ישירות מול הגוף המוסדי, ללא עלות.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בפנייה יזומה של לקוח למשיכת כספים בניגוד להוראות לפי סעיף 23 לחוק הפיקוח על קופות גמל, בסכום של 50,000 ש"ח ומטה, ראשי הגוף המוסדי, חלף ביצוע שיחת שירות כאמור בסעיף קטן (א), לשלוח ללקוח הודעה דיגיטלית טרם ביצוע המשיכה ובסמוך לקבלת הבקשה. ההודעה תכלול את הפרטים כמפורט בסעיף קטן (א), וכן פרטי קשר של הגוף המוסדי לצורך קבלת שירות בנוגע למשיכה וביטול בקשת המשיכה כאמור.
- (ג) גוף מוסדי יבצע את משיכת הכספים כאמור רק לאחר קבלת אישורו המפורש של הלקוח לביצועה, לאחר ביצוע השיחה בהתאם לסעיף קטן (א) או לאחר שליחת ההודעה בהתאם לסעיף קטן (ב). לא התקבל אישור כאמור, תבוטל הבקשה למשיכת הכספים. עם ביטולה, הגוף המוסדי יעדכן את הלקוח בדבר ביטול הבקשה.
- (ד) שיחת השירות, ההודעה הדיגיטלית והאישור כאמור, יתועדו באופן הניתן לאחזור ויישמרו לתקופה שלא תפחת משבע שנים.

8. תחולה

- (א) הוראות חוזר זה יחולו על כל גוף מוסדי, לרבות הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים ("קרנית") והתאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל :
- (1) החוזר לא יחול על קופת גמל מרכזית לפיצויים אשר העמית היחיד בה הוא הבנק, כמשמעה בסעיף 147(1) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, וקופת גמל מרכזית לקצבה כמשמעה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005.
- (2) הוראת סעיף 6א(ב)(3) לא יחולו על התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.
- (3) הוראת סעיף 6א(ב)(6) לא יחולו ביחס לביטוחים קבוצתיים.

9. תחילה

(א) תחילתו של חוזר זה ביום 1 בינואר 2013.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), תחילתם של סעיפים 6(א), 6(ב)(1)-(ב)(2) ו-7(א) ביום פרסום חוזר זה, וההוראות האמורות שם יושלמו עד ליום 30 ביוני 2012.

עודד שריג

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון התקבלו פניות על התגברות של תופעה פסולה בשוק החיסכון הפנסיוני, לפיה גורמים שאינם בעלי רישיון פנסיוני וכן גורמים שהם בעלי רישיון פנסיוני, משדלים את ציבור החוסכים בדרכים שונות "להשיג כסף קל ומהיר", באמצעות משיכה שלא כדין של כספי התגמולים והפיצויים מהחיסכון הפנסיוני שלהם, זאת תוך פגיעה בלתי הפיכה בחיסכון הפנסיוני של אותם חוסכים. החוסכים גם משלמים (בידיעתם או שלא בידיעתם) את המס המרבי הכרוך במשיכה שלא כדין ואף נדרשים לשלם שכר טרחה לגורם המבצע. תופעה זו נוגדת את תכלית החיסכון הפנסיוני שעיקר מטרתו הבטחת קיומה של קצבת זקנה חודשית בעת פרישה, ובקרב פנסיה רכישת כיסויים ביטוחיים לנכות ולשארית בתקופת עבודתו של החוסך בהיותו עמית מבוטח בחיסכון הפנסיוני. בנוסף תופעה זו נוגדת על פי רוב את עניינם של החוסכים שבמקרים רבים כלל אינם מבינים את ההשלכות החמורות של משיכת כספי החיסכון הפנסיוני שלהם בהווה (פגיעה בלתי הפיכה בכיסויים הביטוחיים הקיימים להם בקרן הפנסיה) ובעתיד (פגיעה בלתי הפיכה בקצבת הזקנה לה יהיו זכאים).

לאור האמור, על מנת לצמצם תופעה פסולה זו וכן לוודא כי החוסך מבין את השלכות משיכת הכספים כאמור, הוראות חזור זה קובעות הוראות נוספות בהן הוראה בעניין משיכת כספי חיסכון פנסיוני בניגוד להוראות סעיף 23 לחוק הפיקוח על קופות גמל. בתוך כך, נקבע כי גוף מוסדי יחויב לבצע שיחת שירות עם לקוח או משלוח הודעה דיגיטלית ללקוח, שבמסגרתה יוצגו לו פרטים מהותיים אודות המשיכה והוראות נוספות בעניין זה ויידרש אישור הלקוח למשיכה טרם ביצועה.

לסעיף 7ד(א)

נקבע כי בקשת משיכה שלא כדין, המבוצעת במישרין, בעקבות פנייה יזומה של הלקוח לגוף המוסדי למשיכת כספים, בניגוד להוראות סעיף 23 לחוק הפיקוח על קופות גמל, תיעשה רק לאחר שיחת שירות שיבצע הגוף המוסדי ללקוח. יובהר כי פנייה יזומה של הלקוח לגוף המוסדי הינה לרבות פנייה יזומה של מי מטעמו של לקוח, שאינו בעל רישיון.

משיכת כספים כאמור היא פעולה בלתי הפיכה ובעלת משמעותות כלכליות משמעותיות עבור לקוח. בנוסף, לרוב משיכה זו נוגדת את תכליות החיסכון הפנסיוני וכן את עניינם של המבוטחים. על כן, טרם ביצוע המשיכה, הגוף המוסדי יידרש להבהיר ללקוח באמצעות נציג שירות אנושי, את המשמעויות כאמור. למען הסר ספק, שיחת השירות לפי הוראה זו יכולה להתקיים במסגרת פניית הלקוח למשיכת הכספים וכן במסגרת פגישה פרונטלית עם הלקוח.

נציג הגוף המוסדי יציג ללקוח את סכום בקשת המשיכה, וכן יסביר כי משיכת הכספים עשויה להביא לחיוב במס של 35% מסכום המשיכה, להשפיע על הכיסויים הביטוחיים, ככל שישנם ולהקטין את הקצבה הצפויה בעת הפרישה. במסגרת שיחת השירות וככל שנציג הגוף המוסדי אינו בעל רישיון, יובהר ללקוח כי שיחת השירות אינה מהווה ייעוץ או שיווק פנסיוני, וכי נציג הגוף המוסדי הוא לא משווק בעל רישיון. עוד יצוין כי הלקוח יכול לפנות לבעל רישיון פנסיוני לצורך קבלת ייעוץ או שיווק פנסיוני ובנוסף יעביר הגוף המוסדי ללקוח את פרטי בעל הרישיון הרשום בגוף המוסדי כדי שיוכל למצוא מוצר עבור הלקוח באופן מתמשך, ככל שישנו, לצורך קבלת שיווק או ייעוץ פנסיוני. מטרת ההוראה להבהיר כי מאחר ששיחת השירות אינה מהווה ייעוץ או שיווק פנסיוני, מוצע ללקוחות לקבל שירות מבעל רישיון טרם קבלת החלטות בנוגע לחיסכון הפנסיוני.

זה יובהר, כי סוכן ביטוח פנסיוני אשר מקבל תגמול מגוף בגין לקוח במסגרת השירות המתמשך, לא יוכל לקבל שכר טרחה נוסף מהלקוח בגין פעולה זו, וזאת בהתאם לקבוע בסעיף 19א לחוק הייעוץ הפנסיוני.

בנוסף, נקבע כי הגוף המוסדי יסביר לקוח כי ניתן לבצע את המשיכה ישירות מול הגוף המוסדי וללא תשלום עלות לצד שלישי. מטרת ההוראה זו, להתמודד עם התופעה של גורמים המציעים ללקוחות שירותים, שניתנים בחינם על ידי הגוף המוסדי, וגובים בעבור שירותים אלה סכומים גבוהים מלקוחות.

לסעיף 7ד(ב)

נקבע כי בבקשת משיכה שלא כדין, כאמור בסעיף (א), בסכום של 50,000 ₪ ומטה, הגוף המוסדי יוכל לשלוח הודעה דיגיטלית ללקוח, חלף ביצוע שיחת שירות, אשר תכלול את הפרטים המפורטים בסעיף קטן (א), וכן פרטי קשר של הגוף המוסדי לקבלת שירות לגבי המשיכה כאמור. במסגרת ההודעה יציין הגוף המוסדי את פרטי הגוף המוסדי לקבלת שירות, וזאת, בין השאר, כדי להקל על הלקוח לפנות לגוף המוסדי ולבטל את הבקשה. סכום של 50,000 ₪ נקבע כרף מאזן שכן מנתוני הגופים עלה כי הסכום כאמור מהווה איזון הולם בין זכות הלקוח למשוך את כספי החיסכון הפנסיוני שלו, ובין הצורך להבטיח כי הלקוח מקבל את המידע המהותי בנוגע להשלכות המשיכה במטרה שהחלטתו תהיה מושכלת עד כמה שניתן וכן לאור המשאבים הדרושים מהגופים בקיום ההוראה. ככלל, סכומים הגבוהים מ-50,000 ₪ מהווים חלק משמעותי מהחיסכון הפנסיוני ולמשיכה שלהם עלולה להיות השלכה מהותית על החיסכון של הלקוח ופגיעה בגובה הקצבה בגיל פרישה ובכיסוי הביטוחי.

לסעיף 7ד(ג)

מוצע כי הגוף המוסדי יבצע את המשיכה רק לאחר קבלת אישורו המפורש של הלקוח לביצועה, לאחר שהלקוח קיבל את המידע בהתאם לסעיפים קטנים (א) ו-(ב). מטרת הסעיף לאפשר ללקוח לבחון את ההשלכות שהוצגו לו ולאשר פוזיטיבית את המשיכה מול הגוף המוסדי, לאחר שהוצגו לו ההשלכות האפשריות במשיכת כספי החיסכון הפנסיוני. יובהר כי אישור הלקוח יכול להתקבל במסגרת שיחת השירות.

לסעיף 7ד(ד)

נקבע כי שיחת השירות המוקלטת, ההודעה הדיגיטלית ואישורן, יתועדו באופן הניתן לאחזור ויישמרו לתקופה שלא תפחת משבע שנים, זאת על מנת להבטיח תיעוד מלא, הן ללקוח והן לגוף המוסדי, וכן להבטיח יכולת בקרה ופיקוח על יישום ההוראה על ידי הרשות תוך חיזוק ההגנה על זכויות הלקוחות.