

כ"ח באייר התשפ"ב
29 במאי 2022
שה. 2022-2833

לכבוד

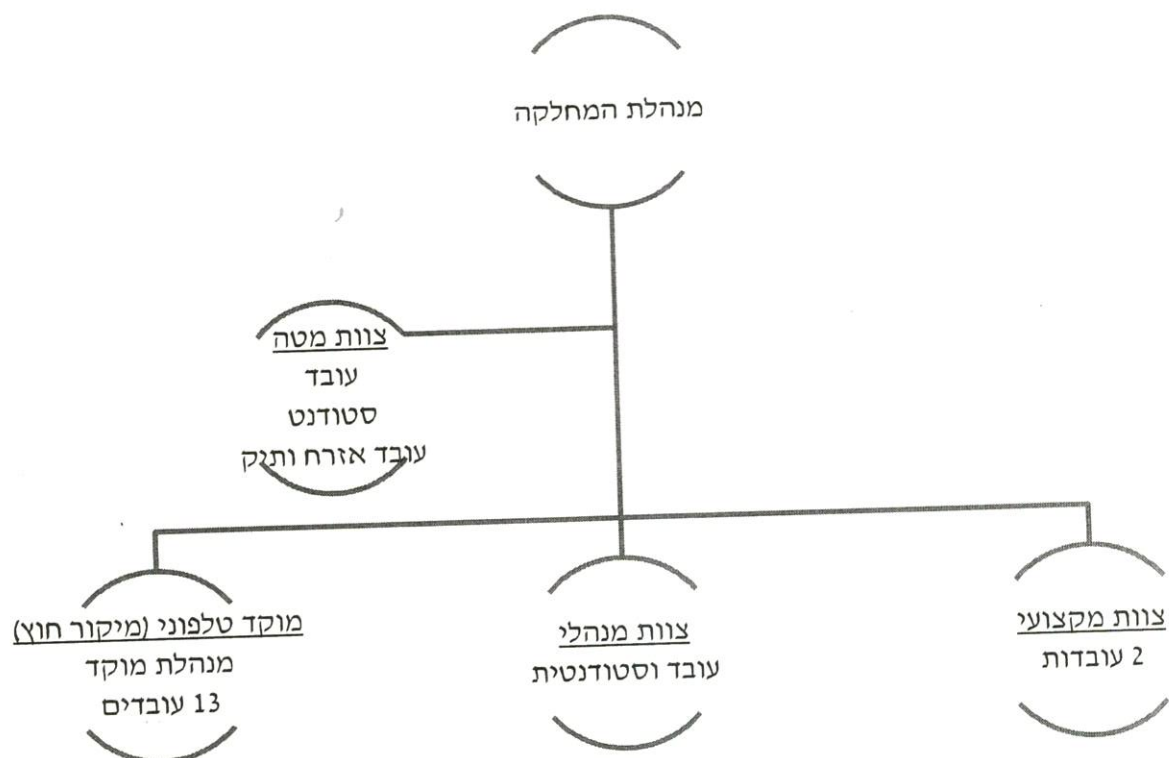
הנדון: פעולתה של רשות שוק ההון בנושא פניות ציבור

1. בפנייתך שבסימוכין ביקשת לקבל, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן – **חוק חופש המידע**) מידע ונתונים לגבי אופן פעולתה של רשות שוק ההון בנושא פניות ציבור. הצגת התשובות מוצגת בהתאם לסדר שבו הן נשאלו.

2. חלק א' מחלקת פניות ציבור

א. במחלקת פניות הציבור יש מנהלת ושבעה עובדים, כאשר 2 מתוכם במשרת סטודנט ואחת במשרת עובד ותיק.

בנוסף לרשות מוקד טלפוני המופעל באמצעות חברת מיקור חוץ בו מועסקים מנהלת ו-13 עובדים. להלן המבנה הארגוני של היחידה:



ב. המטפלים המקצועיים בפניות הציבור הם עובדי המחלקות המקצועיות בתחומים השונים כדוגמת: ביטוח, פנסיה, גמל, ביטוח בריאות. הכשרתם המקצועית של העובדים הינה בתחום כלכלה, חשבונאות ומשפטים. בנוסף, בהתאם לנהלים ברשות כל עובד חדש שמיועד לטפל בפניות הציבור עובר הדרכה מפורטת של מחלקת פניות הציבור. כמו כן מוצמד לעובד חונך פניות ציבור ותיק מהמחלקה שמלווה אותו מקצועית בחודשים הראשונים לעבודתו, זאת על מנת שתהיה בקרה צמודה על העובד וכן להבטיח את איכות ומקצועיות התשובות שיוצאות לפונים ואחידותן. בנוסף עובד חדש רשאי לחתום על תשובות לפניות ציבור רק לאחר ארבעה חודשים וזאת רק לאחר קבלת אישורו של הממונה עליו.

3. חלק ב' תהליך הטיפול בפניות

שלב א': קבלת הפנייה והעברתה לגוף המפוקח אליו היא הופנתה:

- א. עובדי מחלקת פניות הציבור עוברים על כל פנייה שמוגשת לרשות טרם העברתה לגופים המוסדיים.
- ב. כל פנייה שמתקבלת ברשות מסווגת לפי תחומים/נושאים, תתי נושאים, זמני מענה, שם המפוקח, סיבת הפניה ועוד.
- ג. לגבי השנים 2020 ו-2021- כדי לתת דגש ושקיפות לנושא פניות הציבור, הוחלט לפרסם דוח פניות ציבור מפורט ונפרד מדוח הממונה. הדוח יפורסם בחודשים הקרובים ועתיד לכלול את הניתוח המתבקש. לגבי השנים 2018-2019- להלן קישורים לדוחות הרלוונטיים:
 - דוח פניות הציבור, פרק ד' בדוח הממונה על שוק ההון לשנת 2018
 - דוח פניות הציבור, פרק ד' בדוח הממונה על שוק ההון לשנת 2019
- ד. הגופים המוסדיים מחויבים לציין בכל מכתב דחייה כי עומדת בפני המבוטח אפשרות לפנות, בין היתר, לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

שלב ב' : פנייה חוזרת לרשות והכרעה

- א. ראשית נבקש לציין כי הטיפול בפניות הציבור ברשות הוא בהליך של מיצוי הליכים. הליך זה מאפשר לגורם המפוקח להגיע לפתרון מול הפונה. לגוף המוסדי ניתנות שתי הזדמנויות לפתרון הסכסוך עם הפונה בטרם הרשות מתערבת. כך, הרבה מהפניות נפתרות כבר בפנייה הראשונה לגורם המפוקח לשביעות רצון הפונה. מכל מקום, על מנת לבקר את תשובות הגורמים המפוקחים שלא מגיעות לטיפול הרשות, החלה הרשות בביקורת מיצוי הליכים. הביקורת בנושא לשנת 2020 בעיצומה. בביקורת נערכת בדיקה מדגמית של פניות שנדחות ומסולקות ע"י הגורמים המפוקחים. הביקורת אמורה להסתיים בחודשים הקרובים.
- ב. בשנים 2018-2020 היו 4,707 פניות בהן הפונים קיבלו תשובה שלילית מגופים מפוקחים והשיגו בפני הרשות על כך. בנוסף, על מנת להקל על הפונים להגיש השגה על תשובת גוף מפוקח ללא טפסים ובקשות, הרשות פיתחה טופס מקוון להגשת השגה כך שהחל מיולי 2021 עם קבלת התשובה מהגוף המוסדי נשלח לפונה מסרון (הודעת SMS) וכן הודעה בדוא"ל המאפשרת לו להגיש השגה בלחיצת כפתור. מהלך זה הוכיח את עצמו ומספר הפונים שבחרים להגיש השגה בדרך זו עולה מידי יום.
- ג. מלבד הפניות המוצדקות ישנן פניות בסיווג "סולקה" שהמשמעות שלה היא שהחברה נתנה סעד לפונה או שבעקבות התערבות המטפל המקצועי בתיק ניתן סעד לפונה.
- ד. בשנת 2020 לדוגמא היו 93 פניות מוצדקות ו- 2,598 פניות שסווגו כ"סולקה", דהיינו ניתן בהן סעד לפונה.

הכרעות עקרוניות

א. לא פורסמו הכרעות עקרוניות בשנים 2018-2021. יצוין כי בעבר, פרסום הוראות אסדרה לגורמים המפוקחים התבצע לעיתים באמצעות פרסום הכרעות עקרוניות, ולאחר תיקון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, שהסמיך את הממונה בסעיף 2(ב) לחוק האמור לפרסם הוראות לגורמים המפוקחים כדי לשמור על ענייני המבוטחים, הוראות האסדרה מפורסמות במקרים רבים באמצעות חוזרי הממונה והוראות אחרות, ולא באמצעות הכרעות עקרוניות. בנוסף, במקרים רבים בעקבות פעולות בירור של המטפלים המקצועיים מול הגורמים המפוקחים, הגופים העניקו סעדים לפונים ללא צורך בפרסום הכרעות עקרוניות שפרסומן אורך זמן רב ומעכב את מתן הסעד לפונה.

ב. כאמור לא ניתנו הכרעות עקרוניות.

ג. כאשר מפורסמת הכרעה עקרונית היא מפורסמת לכלל הציבור, ובכלל זה לגופים המוסדיים.

4. חלק ג' דיווח על פניות ציבור והטיפול בהן

א. הפרסום של דוח פניות ציבור עבור שנת 2020 יתווסף לדוח שעתיד להתפרסם בקרוב ויכלול מידע לגבי השנים 2020-2021.

ב. דיווח מפורט לגבי ביצוע המטפלים בפניות הציבור מדווח אחת לתקופה למנהלי החטיבות הרלוונטיות ברשות. בנוסף, מעת לעת מעודכן הממונה בפניות ציבור בתחומים מסוימים. כמו כן, הדיווח על הטיפול בפניות ציבור נכלל עד שנת 2019 במסגרת דוח הממונה, והחל משנת 2020 יפורסם בדוח מקיף ומפורט כפי שיפורט להלן.

ג. כאמור, עד שנת 2019 דיווח על הטיפול בפניות ציבור פורסם כחלק מדוח הממונה. קישור לחלק הרלוונטי בדוח הממונה לשנים 2018 ו-2019 מצורף לעיל. בחודשים הקרובים יפורסם דיווח נפרד ומפורט שיפורסם לציבור באתר הרשות, וכך יהיה בכל אחת מהשנים הקרובות.

5. בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, הריני להודיע על זכותך לעתור נגד החלטה זו לבית המשפט לעניינים מנהלים בירושלים.

בכבוד רב,



ענת פייער, רו"ח
הממונה על חופש המידע

העתק:

עו"ד דור פישר, הלשכה המשפטית, רשות שוק ההון.