



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ז בתמוז התשפ"ו
12 ביולי 2026
שה. 1234-2026

לכבוד

הנדון: בקשה למידע בקשה למידע לפי חוק חופש המידע - התשנ"ח - 1998, אודות תלונות ציבור - הפניקס פנסיה וגמל בע"מ

1. בפנייתכם שבסימוכין פנית לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הרשות") בשתי בקשות מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק חופש המידע") לקבל את המידע הבא:
 - א. ביחס לחברת "הפניקס פנסיה וגמל בע"מ" (להלן "הפניקס") לגבי השנים 2018-2023:
 1. את מספר פניות (תלונות) ציבור שהוגשו לרשות בנושא עיכוב במשיכת כספים מקרנות פנסיה.
 2. מספר פניות (תלונות) בנושא עיכוב במשיכת כספים מקרנות פנסיה לעיל, אשר נמצאו מוצדקות וקבלו סעד מהרשות.
 3. קבלת העתקי כל הפניות בסעיף 2.ב תוך מחיקה או השחרה של פרטים מזהים.
 - ב. ביחס להפניקס לגבי השנים 2018-2023:
 1. מספר פניות (תלונות) ציבור שהוגשו לרשות בנושא עיכוב במשיכת כספים מקרן השתלמות.
 2. מספר פניות (תלונות) ציבור בנושא עיכוב במשיכת כספים מקרנות השתלמות אשר נמצאו מוצדקות וקבלו סעד מהרשות.
 3. מספר פניות (תלונות) ציבור שהוגשו לרשות בנושא עיכוב במשיכת כספים מקופות גמל.
 4. מספר פניות (תלונות) ציבור בנושא עיכוב במשיכת כספים מקופות גמל אשר נמצאו מוצדקות וקיבלו סעד מהרשות.
 5. מספר פניות (תלונות) ציבור שהוגשו לרשות בנושא עיכוב בהעברת זכויות בין קופות גמל.
 6. מספר פניות (תלונות) ציבור בנושא עיכוב בהעברת זכויות בין קופות גמל לעיל אשר נמצאו מוצדקות וקיבלו סעד מהרשות.
 7. מספר פניות (תלונות) ציבור שהוגשו לרשות בנושא עיכוב בהעברת זכויות בין קרנות השתלמות.
 8. מספר פניות (תלונות) ציבור שהוגשו לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון בנושא עיכוב בהעברת זכויות בין קרנות השתלמות שנמצאו מוצדקות וקיבלו סעד מהרשות.
 9. קבלת העתקי כל הפניות בסעיף 2.ב.2, 2.ב.4, 2.ב.6, 2.ב.8 תוך מחיקה או השחרה של פרטים מזהים.
2. להלן תובא התייחסותנו לבקשה בהתאם לפירוט המידע המבוקש לעיל:
 - א. לגבי המידע המבוקש ביתר הסעיפים (2.א.1, 2.א.2, 2.ב.1-8) נבהיר כי קיימת מהות אחת משותפת לעיכוב במשיכת כספים ולעיכוב בהעברת זכויות ולא ניתן להפריד לאיזו מן המהויות משתייכת כל פנייה מכיוון שמדובר במאות תלונות ונדרשת בדיקה ידנית. כמו כן, לעניין מהות זו, לא ניתן להפריד בין תלונות שמיוחסות לקופות גמל, לקרנות השתלמות ולקרנות פנסיה משום

שכאמור מדובר במאות תלונות. לכן קבלת המידע נדחית בהתאם לסעיף 18(1) לחוק חופש המידע לפיו, רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע אם **"הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה"**.

לצד האמור להלן לסך כל התלונות ביחס למהות האמורה (עיכוב במשיכת כספים או בהעברת זכויות) לגבי חברת הפניקס בשנים המבוקשות:

2018-289 פניות, מתוכן מוצדקות: 10 פניות.
2019-189 פניות, מתוכן מוצדקות: 26 פניות.
2020-31 פניות, מתוכן מוצדקות: 11 פניות.
2021-24 פניות, מתוכן מוצדקות: 10 פניות.
2022-48 פניות, מתוכן מוצדקות: 21 פניות.
2023-16 פניות, מתוכן מוצדקות: 8 פניות.

ב. לגבי המידע המבוקש בסעיפים 3.א.2, 3.ב.2, 9 – נשיב כי לא ניתן למסור את התלונות המבוקשות (גם תוך השחרת פרטי הפונה) זאת בהתאם לסעיף 9(א)(4) לחוק חופש המידע לפיו, רשות ציבורית לא תמסור **"מידע שאין לגלותו על פי כל דין"** וסעיף 50א לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: **"חוק הפיקוח על הביטוח"**), שהוחל על חברות מנהלות בהתאם להוראות סעיף 39(ג) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן – **חוק קופות גמל**), הקובע כי **"הממונה, עובד הכפוף לו, או מי שפועל מטעמו, לא יגלה ידיעה ולא יראה מסמך שנמסרו לו מכוח תפקידו או סמכויותיו לפי חוק זה, אלא לצורך הליך פלילי, או אם הממונה ראה צורך בכך לשם דיון בועדה"**. זאת, מכיוון שהמידע התקבל בהתאם לסמכויות הממונה המצוינות בסעיפים 60-62 לחוק הפיקוח על הביטוח, שהוחל על חברות מנהלות בהתאם להוראות סעיף 39(ג) לחוק קופות גמל.

ג. בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, הריני להודיעכם על זכותכם לעתור נגד החלטה זו לבית המשפט לעניינים מנהלים בירושלים.

בכבוד רב,



ענת פייער, רו"ח
הממונה על חופש המידע

העתק:

עו"ד דור פישר – סגן בכיר ליועץ המשפטי, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון