

מדינת ישראל
רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כח' באלול התשפ"ה
21 בספטמבר 2025
שה. 2025-2216

לכבוד

הנדון: תלונות כנגד מידע לגבי קרנות הפנסיה שמנוהלות על ידי הראל פנסיה וגמל בע"מ

- א. בפנייתך שבסימוכין פנית לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הרשות") בבקשה מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק חופש המידע") לקבל את המידע הבא לגבי קרנות פנסיה המנוהלות על ידי הראל פנסיה וגמל בע"מ בשנים 2022-2025:
1. כמה תלונות הוגשו נגד הקרן בשל העברת מידע על העמית לחברת הראל (להלן: "הראל" או "חברת האם").
 2. האם מותר לקרן להעביר מידע על העמית?
 3. העברת מידע בין הקרן לחברת האם- האם קיים נוהל בנושא זה, ואם כן- ביקשת לקבל אותו.
 4. כמה תלונות הוגשו נגד הקרן בשל הפרת הוראות החוק ו/או התנהלות בחוסר תום לב ו/או בשל התנהלות מזיקה?
 5. כמה תלונות הוגשו נגד הקרן בשל ביצוע קיזוז רעיוני של זכויות העמית אצלה מול זכויותיו בחברת האם? והאם קיים נוהל בנושא הקיזוז הרעיוני? במידה וכן- ביקשת לקבלו.
 6. כמה תלונות הוגשו נגד הקרן, בשל אי מתן מידע לעמית ולפיו:
 - א. כל משיכה של כספי התגמולים הינה "חידוש הצטרפות"/ המחייב תקופת אכשרה?
 - ב. זכותו לבקש את אורכת הביטוח?
 - ג. זכותו לבקש לפרוע מתוך היתרה הצבורה את התשלומים לקרן?
 - ד. ביטול הכיסויים הביטוחיים בקרן?
 7. ביטול חברות בקרן ו/או יידוע העמית על זכויותיו ו/או נוהל פרסום של שינויים בתקנון הקרן- האם קיימים נהלים בנושאים אלו, במידה וכן- ביקשת לקבלם.
 8. הכשרה מקצועית/ התמחות / התמקצעות רופא הקרן: האם קיים נוהל המגדיר את ההתמחות/ ההתמקצעות / ההכשרה של רופא הקרן במושא תביעת העמית? היינו: אורטופד לא יכריע בתחום הנפש/ אורגולוג לא יכריע בבעיות עור וכיו"ב. במידה וכן- ביקשת לקבלו.
 9. דואליות של נאמנות, חובת הרופא לפעול ביושרה וללא פניות: האם קיים נוהל לפיו רופא הקרן חייב ומתחייב בנאמנות הן לקרן והן לעמית? במידה וכן – ביקשת לקבלו.
 10. כמה תלונות הוגשו נגד הקרן בטענה למינוי של רופא נעדר ידע/ מומחיות בנושא התביעה שהונח מלפניו?
 11. כמה תלונות הוגשו נגד הקרן בטענה למינוי של רופא המצוי בניגוד עניינים? לדוגמה: מהווה פוסק גם בחברת האם.

12. אורכת ביטוח, תשלום שלא נפרע, התראה טרם ביטול חברות/פגיעה בזכויות העמית/תקופת אכשרה ברצף: האם קיים נוהל המורה לקרן כיצד עליה לנהוג טרם ביטולה את חברות העמית ו/או טרם פגיעה בזכויותיו ו/או טרם פגיעה ברצף זכויותיו? במידה וכן- ביקשת לקבלו.

ב. להלן תובא התייחסותנו לבקשה בהתאם לפירוט המידע המבוקש לעיל:

1. בנוגע למספר התלויות המבוקשות בסעיפים א.1, א.5, א.6, א.10, א.11 - לא ניתן לשלוח באופן אוטומטי את מספר התלויות לגביהן התבקש המידע בהתאם לפילוח ספציפי, שכן, הבקשה מצריכה בדיקה פרטנית של כל תלויה ותלויה. היות והרשות מטפלת באלפי תלויות ציבור מדי שנה, בקשה זו נדחית בהתאם לסעיף 8(1) לחוק חופש המידע הקובע שרשות ציבורית רשאית לדחות בקשה אם **"הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה"**. כמו כן יצוין שביחס למידע המבוקש בסעיף א.5- אין מדובר במידע של הרשות, אלא בשאלה הנוגעת למידע של החברה. למעלה מן הצורך לא ידוע לרשות על קיומו של נוהל כאמור.

2. לגבי המידע המבוקש בסעיף א.2- נשיב כי הבקשה היא כללית מדי ולא ברור לאילו גורמים ספציפיים התכוונת האם באפשרותם להעביר מידע, עד שלא נותר לנו אלא לדחותה. כך לדוגמא, למסלקה הפנסיונית ניתן להעביר מידע בהתקיים תנאים מסוימים המוסדרים בדין. מעבר לכך, נבהיר כי מדובר בשאלת "ידע" ולא בבקשה לקבלת "מידע" כהגדרתה בסעיף 2 לחוק חופש המידע.

3. לגבי המידע המבוקש בסעיף א.4- מספר התלויות בשנים 2022-2025 שהוגשו כנגד החברה המנהלת הראל פנסיה וגמל בע"מ (להלן **"החברה"**) בתחום הפנסיה הם כדלקמן: 302 תלויות בשנת 2022, 259 תלויות בשנת 2023, 323 תלויות בשנת 2024, ובעבור שנת 2025 (עד ליום 10 בספטמבר 2025) - 292 תלויות.

יודגש כי הנתונים האמורים נוגעים לכל הנושאים שניתן להגיש בגינם תלויות נגד החברה, מכוח הוראות הדין השונות החלות על החברות, ולא מדובר רק בנושאים אותם פירטת בסעיף א.4. למכתבך. בנוסף יובהר, שהמספרים המוצגים משקפים את סך כל התלויות, לרבות אלו שנמצאו לא מוצדקות.

4. לגבי המידע המבוקש בסעיפים א.3, א.7, א.8, א.12- נשיב כי אין מדובר בבקשת חופש מידע בשל אופיה. יובהר, כי הרשות אינה מעניקה שירותי ייעוץ משפטי לציבור בהתאם לתפקידיה המוגדרים בהוראות הדין. כמו כן, נבהיר כי הוראות הניתנות על ידי הרשות הינן פומביות ועומדות לרשות הציבור, כך שניתן לעיין בהן ולאחר אותן באמצעות מנוע החיפוש באתר האינטרנט של הרשות תחת עמוד "הסדרה וחקיקה". לשם הנוחות, מצורף בזאת קישור לדף האינטרנט בו מצוי מנוע זה:

<https://www.gov.il/he/Departments/DynamicCollectors/regulation-legislation?skip=0>

יחד עם זאת ולמעלה מן הצורך, נפנה אותך למספר הוראות כמפורט להלן. יודגש כי מדובר בהוראות העיקריות בנושא ואין המדובר ברשימה ממצה:

א. לגבי המידע המבוקש בסעיף א.3- הוראות הדין הרלוונטיות הן הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981

ב. לגבי המידע המבוקש בסעיף א.7 - חובות וזכויות העמיתים בקרן מעוגנות בתקנון הקרן. בנוסף מוצע לעיין בחוזרים הבאים:

- חוזר פנסיה 2003/4 "הודעה לעמית בקרן פנסיה על שינוי הכיסוי הביטוחי" (12.2.2003) שמצורף למכתב זה.
- חוזר גופים מוסדיים 2020-9-22 "דוח שנתי ודוח רבעוני לעמיתים ולמבוטחים בגוף מוסדי- תיקון" (14.12.20). לנוחיותך מצורף קישור לחוזר: https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/r_2020-9-22/he/2020-9-22.pdf
- חוזר ביטוח 2022-372 "תיקון הוראות חוזר מידע נדרש באתר אינטרנט של גוף מוסדי" (8.9.2023). לנוחיותך מצורף קישור לחוזר: https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/notice-2023-026/he/DRlist%20regulation_28092023_PDF.pdf

ג. לגבי המידע המבוקש בסעיפים א.8 ו- א.9- נשיב כי המידע המבוקש קבוע בתקנון הקרן אולם ייתכן שלקרן יש נהלים נוספים משלה בנושא

ד. לגבי המידע המבוקש בסעיף א.12- נשיב כי המידע המבוקש קבוע בתקנון הקרן ובחוזר פנסיה 2003/4 "הודעה לעמית בקרן פנסיה על שינוי הכיסוי הביטוחי" (12.2.2003) שהוזכר לעיל ומצורף למכתב זה אולם ייתכן שלקרן יש נהלים נוספים משלה בנושא.

ג. נציין בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, הריני להודיעך על זכותך לעתור נגד החלטה זו לבית משפט לעניינים מנהליים בירושלים.

בכבוד רב,



ענת פייער, רו"ח
הממונה על חופש המידע

העתק:
עו"ד דור פישר – סגן בכיר ליועץ המשפטי, רשות שוק הון, ביטוח וחסכון.
עו"ד ליהי מדיוני – הלשכה המשפטית, רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.