

15 ביולי, 2018

עדכון לכללי המערכת – אופן יישום ותהליך העבודה בבקשה לביצוע פעולה 1700**העברת ייפוי כוח לגוף מוסדי ספציפי שלא אגב בקשה למידע****כללי**

1. בתאריך 29/04/2018 נכנסה לתוקף חובת השימוש בממשק האחיד לבקשה להעברת "ייפוי כוח לבעל רישיון" מסוג ב'1 וב'2 (קוד אירוע 1700 בממשק אירועים).
2. במהלך חודש הפעילות הראשון התקבלו במסלקה פניות ממפיצים על קושי בטיפול במענים המתקבלים מהגופים המוסדיים לבקשה זו ("משוב ב"), רובן התמקדו במענה להעברת ייפוי כוח מסוג ב'2 וחלקן גם במענה להעברת ייפוי כוח מסוג ב'1.
3. הבעיות העיקריות בהן נתקלו המפיצים הן: התמודדות עם ריבוי המענים המתקבלים ממוסדיים להם מספר מוקדי תפעול, חוסר אחידות בפורמט המענה, העדר מידע בדבר הבעיה בעטייה נדחתה הבקשה כולה או חלקה, ומגוון בעיות בהחזרת משוב על הצלחה "חלקית" בקליטת ייפוי הכוח (קרי - אישור הגוף המוסדי של חלק מהמוצרים שדווחו בייפוי הכוח ודחיה של חלק אחר מהמוצרים).
4. בעקבות בעיות אלה, צפויה להערכתנו רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון לפרסם שינויים בממשק היזון חוזר ראשוני אשר יענו על הבעיות הקיימות. עם זאת נראה כי שינויים אלו לא יכנסו לתוקף לפני חודש מאי 2019.
5. עד לכניסתם לתוקף של השינויים בממשק האחיד של הרשות, גיבשה המסלקה יחד עם המפיצים, הגופים המוסדיים והרשות, מספר צעדים המהווים יחד פתרון ביניים אשר יאפשר למפיצים להבין כהלכה את המענים המתקבלים. צעדים אלו נחלקים לשלוש קבוצות שהן:
 - שינוי תהליך הפצת הבקשה לגופים מוסדיים להם מספר מוקדי תפעול.
 - אכיפת הוראות קיימות בחוזר הממשק האחיד ו/או בכללי המערכת הקיימים, אשר אינן מיושמות או אינן מיושמות כהלכה על ידי המוסדיים.
 - עדכון והרחבת כללי המערכת להסדרת בעיות שונות שאותרו בתהליך העבודה.
6. מסמך זה מפרט את מכלול השינויים הנדרשים בתהליך זה.
7. לתשומת ליבכם, עיקר השינויים המפורטים במסמך הינם בעת העברת ייפוי כוח ב'2. במקרים בהם השינוי רלוונטי גם לייפוי כוח ב'1, ניתן בפסקה הרלוונטית ציון מפורט לכך.
8. מועדי תחולת השינויים המפורטים במסמך זה הינם:
 - שינוי בתהליך הפצת הבקשה לגופים להם מספר מוקדי תפעול (השינוי מבוצע במסלקה ואינו מחייב שינוי תוכנה אצל המוסדיים) – 02.09.2018
 - אכיפת הוראות קיימות בחוזר הממשק האחיד ובכללי המערכת, אשר אינן מיושמות או אינן מיושמות כהלכה על ידי המוסדיים – 02.09.2018
 - עדכונים והרחבות בכללי המערכת – 25.11.2018

עקרי השינויים הצפויים

1. שינוי תהליך ההפצה **לגופים להם מספר מוקדי תפעול** (לייפוי כוח מסוג ב'2 בלבד) :
 - המסלקה תפצל את הדיווח המתקבל מהמפיץ ותעביר **בממשק** הנשלח לכל מוקד תפעול רק את המוצרים המתנהלים אצלו.
 - פיצול המוצרים יעשה על בסיס נתון הקידוד האחיד המפורט למוצר, ככל שקידוד זה דווח על ידי המפיץ הפונה (תועבר בקשה והסבר בנושא זה למפיצים).
 - ככל שלא דווח קידוד אחיד למוצר תפיץ המסלקה את אותו המוצר למוקד "ברירת מחדל" אשר יקבע בינה לבין כל גוף מוסדי.
 - כל מוקד תפעול יענה ביחס למוצרים שהופצו אליו בלבד, כך שתתקבל התייחסות אחת ויחידה לכל מוצר בייפוי הכוח.
 - שינוי זה יופעל ע"י המסלקה החל מה – 02.09.2018.

2. **אכיפת הוראות קיימות** בחוזר אשר אינן מיושמות או אינן מיושמות כהלכה (רלוונטיות לייפויי כוח ב'1 ו- ב'2) :
 - בכותרת ההסברים הכללים של בלוק PerutShgijhaBeramatReshuma בממשק ההיזון החוזר הראשוני, מפורטים כל המקרים והתכנים הנדרשים לדיווח בבלוק זה, ובכללם מוגדר כי: "1015 = בקשה למתן ייפוי כח (פעולה 1700) נדחתה על ידי יצרן - יש לפרט את המוצרים שבגינם נדחה ייפוי הכוח".
 - מאחר וקוד 1015 משמש בממשק הקיים הן למקרה של דחייה מלאה והן למקרה של דחייה חלקית של ייפוי הכוח, פירוט החשבונות בהם לא נרשם ייפוי כוח למבקש, קריטי להבנת המענה.
 - החל מיום 02.09.2018 תאכוף המסלקה הוראה זו ותבחן כי במקרה של דחיית בקשה לרישום ייפוי כוח מסוג ב'2, מפורטים בבלוק זה החשבונות שבקשת רישום ייפוי הכוח בהם לא בוצעה על ידי המוסדי.
 - דיווח זה רלוונטי גם במענה לייפויי כוח מסוג ב'1, במקרה בו הגוף המוסדי נמנע מרישום ייפוי כוח במוצרים מסוימים של הלקוח (למשל – כאשר בוצע "שימור סוכן" בחלק ממוצרי הלקוח בגוף המוסדי).
 - בבלוק זה יש לדווח את **כל מספרי החשבון** שנדחו על ידי המוסדי.
 - נציין כי בסעיף "עדכונים והרחבות של כללי המערכת", מוגדרים כללים נוספים לאופן ולמתכונת רישום הנתונים בבלוק מענה זה, אשר יכנסו לתוקף החל מה – 25.11.2018.

3. **עדכונים והרחבות של כללי המערכת** (כל הסעיפים רלוונטיים לייפוי כוח ב'2. בסעיפים הרלוונטיים גם לייפויי כוח מסוג ב'1, מצוין הדבר במפורש) :
 - הוספת קוד מענה חדש (שימוש נוסף בקוד 1016 שהינו קוד קיים ויחשב בעת משלוח שלו כמענה לבקשת 1700 = דחייה של חלק מהמוצרים בבקשת ייפוי כוח) לציון דחייה **חלקית** של ייפוי הכוח (דחייה של חלק מהמוצרים שדווחו בו).
 - הסדרה והבהרות בדבר המקרים בהם בעת אישור/דחייה של בקשה יש להשתמש **בקודים הייעודיים לפעולת ייפוי כוח** (קודים 1014, 1015 ו- 1016 החדש), והסדרה והבהרות בדבר המקרים בהם בעת דחייה של בקשה יש להשתמש בקודים כלליים המוגדרים בממשק האחיד (כגון : קוד 1009 – טופס לא חתום). הסדרה זו תקפה גם בעת אישור/דחייה של בקשה עם ייפוי כוח מסוג ב'1.
 - עדכונים והרחבות אלו (לרבות תחילת שימוש בקוד 1016 במתכונתו החדשה) יכנסו לתוקף ב – 25.11.2018 יחד עם העלאת והפעלת גרסה 9.

פירוט השינויים**א. עדכון תהליך הפצת בקשה 1700 עם ייפוי כוח מסוג ב'2 לגופים מוסדיים להם מספר מוקדי תפעול, ע"י המסלקה – פירוט השינוי הצפוי**

1. שיטת העבודה בה פועלת המסלקה כיום במקרים בהם ייפוי הכוח ממוען לגוף מוסדי עם מספר מוקדי תפעול, הינה הפצת הבקשה לכל אחד ממוקדי התפעול של הגוף מוסדי, באופן זהה (כלומר, כל נתוני הבקשה מופצים לכל אחד מהמוקדים באופן זהה).
2. במצב זה חל גידול ניכר במספר המענים בהם מדווחת דחייה מלאה או דחייה חלקית של הבקשה, כך גם מתקבלות מספר התייחסויות, על פי רוב סותרות, לכל מוצר בבקשה. איחוד המענים המוחזרים מהמוקדים השונים כרוך במורכבות תפעולית גדולה, ואופן הדיווח הקיים של דחייה אינו מאפשר טיפול ממוכן.
3. על מנת לספק למפיץ מענה אחד ויחיד לכל מוצר בבקשה, ובכך להקל על תהליך הקליטה והטיפול במושב, המסלקה תעדכן את תהליך ההפצה של בקשות להעברת ייפוי כוח ב'2 הממוענות לגוף מוסדי עם מספר מוקדים.
4. התהליך יעודכן כך שתבוצע הפצה סלקטיבית של המוצרים המפורטים בייפוי הכוח לכל מוקד, בהתאם לקופות המנוהלות בו, בהתבסס על נתון הקידוד האחיד המדווח לכל מוצר בבקשה.
5. למרות שבממשק האחיד מוגדר הקידוד האחיד ברמת המוצר כשדה "רשות", תפנה המסלקה לכל המפצים בבקשה לדווח נתון זה באופן שוטף. הנתון ידווח תוך פירוט נתון הח.פ של החברה המנהלת (9 ספרות ראשונות), נתון קוד מס ההכנסה של הקופה (14 הספרות הבאות), ודיווח של אפסים ב-7 הספרות האחרונות. בהעדר הבהרה לנושא בהוראות הממשק האחיד, נציין כי זהו אופן הדיווח הנדרש של נתון הקידוד האחיד בבקשה לייפוי כוח בטבלת המוצרים המוחזרים ובטבלת המוצרים המורשים, גם אם בטופס ייפוי הכוח עליו חתם החוסך מפורטים ערכי מסלול כלשהם ב-7 הספרות האחרונות. נציין כי המסלקה לא תדחה דיווח גם אם 7 הספרות האחרונות בקידוד האחיד שונות מאפסים, אולם הגוף המוסדי עלול לדחות מוצר זה בטענה לקידוד אחיד לא תקין.
6. ככל שמועבר בבקשה קידוד אחיד תקין של מוצר, תפיץ המסלקה את אותו המוצר בממשק האחיד רק למוקד אליו משויך המוצר, ולמוקד זה בלבד.
7. במידה ולא צוין בייפוי הכוח קידוד אחיד של מוצר או ככל שהמסלקה לא הצליחה לשייך אותו לקופה ו/או למוקד תפעול ספציפי של הגוף המוסדי, תפיץ המסלקה את אותו המוצר למוקד "ברירת מחדל" אשר יקבע בינה לבין כל גוף מוסדי.
8. ככל שלבקשה צורף מסמך ייפוי הכוח עליו חתם החוסך, יש לצפות כי המסמך המצורף (טופס ייפוי הכוח) יכיל את כל המוצרים המדווחים. **פיצול המוצרים יעשה אך ורק בממשק עצמו.** הגוף המוסדי/המוקד המתפעל לא ידחה בקשה בשל מוצרים נוספים המפורטים בטופס ייפוי הכוח אשר לא מופיעים בממשק.
9. שינוי אופן ההפצה יופעל במסלקה הפנסיונית החל מה – 02.09.2018

ב. כללי המענה הנדרשים לבקשה 1700

להלן כללי המענה הנדרשים מהגופים המוסדיים לבקשות 1700 בהן מועבר ייפוי כוח מסוג ב'2. בסעיפים הרלוונטיים גם לייפויי כוח מסוג ב'1, מצוין הדבר במפורש. **כללים אלה יחייבו את הגופים המוסדיים החל מתאריך 25.11.2018.**

1. אישור קליטה מלאה של בקשה 1700

ככל שגוף מוסדי או מוקד של גוף מוסדי ביצע רישום ייפוי כוח ב'1 בכל מוצרי החוסך הקיימים אצלו (למעט כמובן מוצרים שפורטו בטבלת ההחרגות), או ביצע רישום ייפוי כוח ב'2 בכל המוצרים שפורטו בבלוק המוצרים של הבקשה, ישיב הגוף המוסדי או מוקד התפעול של הגוף המוסדי בשדה "מענה ברמת רשומה" (MAANE-BERAMAT-RESHUMA) בבלוק "מענה מיצרן" (MaaneMiYazran) בקוד 1014 = "בקשה למתן ייפוי כח (פעולה 1700) אושרה על ידי יצרן".

2. דחיה גורפת של בקשה 1700 מסיבה כללית או טכנית

במידה והגוף המוסדי דוחה דחיה גורפת של בקשת ייפוי הכוח מסוג ב'1 או מסוג ב'2 בשל בעיה כללית או "טכנית" בנתוני הבקשה (ולא מסיבה הקשורה למוצרים שדווחו בייפוי הכוח), לדוגמה: עמית לא קיים, טופס לא חתום, טופס לא קריא, חתימה לא ברורה, אי התאמה בין הטופס הסרוק לפירוט בממשק וכו', על הגוף המוסדי לעשות שימוש בקודי השגיאה הכללים הקיימים בממשק "היזון חוזר ראשוני – משוב ב'".
להלן קודי המענה הכלליים המותרים במענה לאירוע 1700 בשדה "מענה ברמת רשומה" (MAANE-BERAMAT-RESHUMA) בבלוק "מענה מיצרן" (MaaneMiYazran):

1001 = עמית לא מוכר במערכת

1002 = לעמית אין זכויות במערכת

1009 = טופס לא חתום

1011 = אחר

1018 = מנתונים המצויים בידינו עולה כי העמית לגביו מבוקש המידע נפטר

1019 = עמית מקבל קצבה

1029 = הבקשה נדחתה עקב אי התאמה בין הממשק לטופס המצורף

1105 = לא קיים נספח ד' / נספח ד' שהועבר אינו חתום

נדגיש כי השימוש בקודים 1015 ו-1016 במתכונתו החדשה (ציון דחיה חלקית של ייפוי הכוח) נועד אך ורק לדחיות שאינן טכניות או כלליות ומקורן בבעיה ברמת המוצר וזאת כפי שיפורט בהמשך.

בדחייה מסיבה כללית או טכנית של הבקשה יש לדווח בשדה "פירוט שגיאה ברמת רשומה" (PERUT-SHGIHA-BERAMAT-RESHUMA) בבלוק "פירוט שגיאה ברמת רשומה" (PerutShgihaBeramatReshuma):

- לקוד שגיאה 1011 ("אחר") – יש לדווח את סיבת הדחייה.
- לכל קוד שגיאה אחר – ככל שיש יש לדווח מידע משלים העשוי לסייע למפיץ בהבנת הדחייה.

- גם בדחייה מסיבה כללית או טכנית של בקשה מסוג ב'2 חובה לדווח את רשימת המוצרים שלא נרשם בהם ייפוי הכוח (שתהיה זהה לרשימת המוצרים שהועברו בבקשה), במתכונת הדיווח המפורטת בהמשך המסמך.

3. דחיה של בקשה 1700 מסיבה הקשורה למוצרים שדווחו בייפוי הכוח

א. במידה והגוף המוסדי דוחה את כל המוצרים שדווחו בייפוי הכוח מסוג ב'2, מסיבות הקשורות למוצרים המפורטים בבקשה (ותתכן גם דחייה של מוצרים שונים מסיבות שונות) יש לדווח בשדה "מענה ברמת רשומה" (MAANE-BERAMAT-RESHUMA) בבלוק "מענה מיצרן" (MaaneMiYazran) את הקוד 1015 (להלן "דחייה מלאה").

ב. במידה והגוף המוסדי דוחה חלק מהמוצרים שדווחו בייפוי הכוח מסוג ב'2, מסיבות הקשורות לאותם המוצרים שנדחו (ותתכן גם דחייה של מוצרים שונים מסיבות שונות) יש לדווח בשדה "מענה ברמת רשומה" (MAANE-BERAMAT-RESHUMA) בבלוק "מענה מיצרן" (MaaneMiYazran) את הקוד 1016 (להלן "דחייה חלקית").

ג. למען הסר ספק יודגש כי בדחייה חלקית: מוצרים שנשלחו בממשק הבקשה לגוף המוסדי/מוקד התפעול שהגוף המוסדי לא פירט ברשימת החשבונות שנדחו (כמפורט בהמשך) יחשבו כמוצרים שהגוף המוסדי אישר את רישום ייפוי הכוח ביחס אליהם.

ד. הגוף המוסדי אשר ביצע רישום רק בחלק מהמוצרים של לקוח בייפוי הכוח מסוג ב'1, מסיבות הקשורות לאותם המוצרים (כגון במקרה בו בוצע שימור סוכן בחלק מהמוצרים) יש לדווח בשדה "מענה ברמת רשומה" (MAANE-BERAMAT-RESHUMA) בבלוק "מענה מיצרן" (MaaneMiYazran) את הקוד 1016 (להלן "דחייה חלקית").

ה. לא ניתן לדווח דחייה מלאה של ייפוי כוח מסוג ב'1 עם קוד 1015. במקרה של דחייה מלאה של ייפוי הכוח מסוג ב'1 יש להשתמש בקוד דחייה טכנית/כללית (כמפורט לעיל) לרבות בקוד 1011 במידת הצורך.

ו. בכל מקרי הדחיה (מלאה או חלקית) של ייפוי כוח מסוג ב'2 וכן במקרה בו לא נרשם ייפוי הכוח בכל מוצרי הלקוח בייפוי כוח מסוג ב'1 יש לדווח בנוסף לקוד הדחייה בשדה "פירוט שגיאה ברמת רשומה" (PERUT-SHGIHA-BERAMAT-RESHUMA) בבלוק "פירוט שגיאה ברמת רשומה" (PerutShgihaBeramatReshuma) את רשימת כל המוצרים שלא נקלטו בייפוי הכוח ואת סיבת הדחייה של כל מוצר.

המוצרים ידווחו באופן הבא:
מספר חשבון/פוליסה של המוצר + סיבת הדחיה

יש לדווח כל מוצר בשורה נפרדת בתוך אותו מופע של שדה "פירוט שגיאה ברמת רשומה" ובצמוד אליו את סיבת הדחייה.

לדוגמה:

לא ניתן לרשום ייפוי כוח בפוליסות/חשבונות הבאים :

123456 – מוצר לא קיים

234567 – מספר חשבון לא תואם ת.ז.

345678 – חשבון מבוטל

456789 – מספר הקידוד האחיד המדווח במוצר שגוי
567890 - במוצר הוגשה בקשת משיכה
678901 – הסוכן הקיים ביצע שימור של המוצר

נחזור ונדגיש כי במקרה של דחייה חלקית, כל מוצר שלא ידווח בשדה "פירוט שגיאה ברמת רשומה" כי הוא נדחה, משמעו כי המוצר **נקלט** בייפוי הכוח.

כמו כן חשוב לציין כי עבור ייפוי כוח מסוג ב'1 **עם רשימת החרגות**, ככל שמצא הגוף המוסדי ברשימת ההחרגות מוצר שאינו מוכר לו ו/או אינו משויך לחוסך נשוא הבקשה, אין בכך עילה לדחיית הבקשה ועל הגוף המוסדי להתעלם מאותו המוצר.