

רשות ניירות ערך

**החלטה בדבר דרישה לתשלום קנס אזרחי
בעניין: ורד דורות ניהול תיקי ניירות ערך בע"מ (להלן - החברה)**

רקע עובדתי ותיאור ההפרה:

בביקורת שנערכה בחברה בתקופה שבין פברואר 2009 עד אוקטובר 2010 (להלן: הביקורת) נמצא כי תיעוד מטרות ההשקעה והצרכים של הלקוחות (להלן: הלקוחות), אשר הצטרפו ללקוחות החברה לאחר ינואר 2008, איננו ממלא את דרישות סעיף 13(ב)(2) לחוק הסדרת העיסוק בייצוג השקעות, בשיווק השקעות, ובניהול תיקי השקעות התשנ"ה-1995 (להלן: החוק). כמו כן התיעוד איננו ממלא את ההוראות שקבעה הרשות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח (ראה למטה בתיאור המסגרת המשפטית, להלן: הוראות הרשות), אשר נכנסו לתוקף ב-1 בינואר 2008. בביקורת נמצא כי בהסכמי הניהול של הלקוחות, טופס "ההנחיות והצרכים" לא כלל תיעוד הבירור בעניין ניסיון הלקוח בשוק ההון ויחס הלקוח לסיכון ובעניין מטרות ההשקעה ונרשמו בעניין זה רק אמירות כלליות. בביקורת נמצא עוד כי בדוחות שנשלחו ללקוחות, ביחס לרבעונים השלישי והרביעי בשנת 2008 לא נכללו פרטי הביטוח (שם המבטח ותקופת הביטוח), בניגוד לחובה על פי סעיף 26(ד) לחוק ביחד עם תקנה 9 לתקנות הסדרת העיסוק בייצוג השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (הון עצמי וביטוח) התש"ס-2000 (להלן: תקנות הון עצמי וביטוח). לאור האמור, נשלחה לחברה ביום 26 במאי 2010 הודעה בדבר כוונת הרשות לדרוש קנס אזרחי, בסך 18,000 ₪, בגין שש הפרות לפי הסעיפים הבאים:

סעיף 38א(ב)(1) ולחלופין - סעיף 38א(ג) לחוק, בגין שלוש הפרות לכאורה של הוראת סעיף 13(ב)(2) יחד עם סעיף 28(ב) לחוק וסעיף 38א(ב)(2) לחוק בגין שלוש הפרות לכאורה של הוראת סעיף 26(ד) לחוק ביחד עם תקנה 9 לתקנות הון עצמי וביטוח.

ההפרות בעניין בירור צרכי לקוח

המסגרת הנורמטיבית:

סעיף 13(ב) לחוק קובע בנוגע להסכם שבין בעל רישיון ללקוח כדלקמן:

"ההסכם יכלול את הנושאים הדרושים לצורך ההתקשרות ובכלל זה את הנושאים הבאים:

...
(2) הצרכים וההנחיות של הלקוח כאמור בסעיף 12"

סעיף 12 לחוק קובע:

"בעל רישיון יתאים, ככל האפשר, את הייצוג או את השיווק שהוא נותן ללקוחותיו או את אופי העסקאות שהוא מבצע עבורם לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח, לאחר שבירר עם הלקוח את מטרות ההשקעה, את מצבו הכספי לרבות ניירות הערך והנכסים הפיננסיים שלו, ואת שאר הנסיבות הצריכות לענין, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגבי אלה".

מכוח סמכותה לפי סעיף 28(ב) קבעה הרשות הוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח התאמת השירות להנחיות וצרכים אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק.

סעיף ב.1 להוראות הרשות קובע כדלקמן:

בכדי לאתר את מאפייניו הייחודיים של המשקיע, יש לבצע תשאול מקיף. התשאול יכלול התייחסות לפרופיל האישי של הלקוח, מצבו הכספי, יכולת הנזילות, ניסיון קודם בפעילות בשוק ההון, יחסו לסיכון, מטרות פיננסיות ושיקולים פיננסיים, הרכב התיק הרצוי וכל עניין אחר הדרוש לשם קבלת תמונה מדויקת לגבי אפיון הלקוח והעדפותיו."

סעיף ב.5 להוראות הרשות קובע בעניין סירוב הלקוח למסור פרטים:
בעל רשיון נדרש לגלות מאמץ סביר לקבלת מידע רלוונטי מהלקוח. על בעל הרשיון להבהיר ללקוח את חשיבות מסירת הפרטים. בעל רשיון, אשר לקוחותיו מסרבים למסור לו פרטים אלו או לחשוף חלק מהמידע הרלוונטי, יזהיר את הלקוח בכתב ובעל פה כי הייעוץ/ניהול התיק עשוי להיפגע כתוצאה מאי מסירת הפרטים או מסירת פרטים חלקיים.
במקרה בו לקוח מסרב לענות על שאלות מסוימות, יציין ליד כל שאלה, בכתב ידו, כי הוא מסרב לענות על השאלה, לחילופין, יחתים בעל הרשיון את הלקוח על מסמך הכולל אזהרה כאמור לעיל ואת כל הפרטים שהלקוח מסרב למסור.

דיון:

על פי החוק מוטלת על בעל רשיון חובת התאמת שירותי הייעוץ, השיווק או אופי העסקאות שהוא מבצע עבור לקוחותיו לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח. לשם כך על בעל הרשיון לערוך בירור מקיף בעניין הצרכים והמטרות של הלקוח כקבוע בחוק ובהוראות הרשות. הנושאים החיוניים לקביעת אפיון הלקוח מפורטים בהוראות הרשות. כאשר לקוח מסרב להשיב לשאלות בעל הרשיון, על בעל הרשיון לפעול כקבוע בהוראות בעניין סירוב הלקוח אשר מכילות הנחיות מפורטות ומדויקות, כמתואר לעיל.
מטרת תהליך זה היא לוודא, עד כמה שניתן, כי מצד בעל הרשיון נעשה ניסיון אמיתי לקבל את הנתונים הנדרשים במסגרת הבירור ומצד הלקוח הושגה הבנת משמעות סירובו למסור את הפרטים. לא מדובר בדרישות טכניות גרידא שמסרבלות את התהליך ללא סיבה, אלא בדרישות שנועדו לשם השגת מטרה מהותית.

ההפרות בעניין אי הכללת פרטי מבטח בדוח ללקוח

המסגרת הנורמטיבית:

סעיף 26(א) לחוק קובע כדלקמן:
"מנהל תיקים ימציא ללקוח, אחת לשלושה חודשים לפחות, דין וחשבון מפורט על הרכב תיק ההשקעות שלו, על חשבונו הכספי ועל חיובו, במישרין או בעקיפין, בשל שכר והוצאות..."

תקנה 9 לתקנות הון עצמי וביטוח שהותקנה מכח סעיף 26(ד) לחוק (כנוסחו אז), קובעת כדלקמן:
"דין וחשבון ללקוח לפי סעיף 26 לחוק יכלול, לפי העניין, גם את הפרטים האלה:

(1) שם המבטח;

(2) תקופת הביטוח;

דיון

החובה על חברה בעלת רשיון לערוך ביטוח לכיסוי מעשה או מתדל רשלני כלפי לקוח (א) כתוצאה ממעילה באמון של מי מעובדיו אם מדובר במנהל תיקים) הינה תנאי מתנאי הרשיון ומטרתה הגנה על לקוחות בעל הרשיון והבטחת אפשרות פיצוי במקרה של נזק שנגרם להם על ידי בעל הרשיון. על בעל רשיון לכלול בדוח ללקוחותיו גם את שם המבטח ותקופת הביטוח ובכך להביא לתודעתם את זכותם לפיצוי כאמור ומכאן חשיבותה של הוראה זו.

דיון בטענות החברה:

החברה אינה מעלה טיעונים בדבר הימנעות מדרישת הקנס, החברה מתמקדת בבקשה לפריסת הקנס ועניין זה יקבע בהחלטה נפרדת.
החברה טוענת כי בעקבות הביקורת ופניית הרשות נסרקו כל התיקים המנוהלים על ידי החברה וכל הטעון תיקון תוקן. לטענת החברה מדובר בחברה קטנה עם מעט לקוחות, הקנס עשוי להכביד מאד עליה ותשלומה מעבר ליכולתה. החברה מבקשת כי אם יוטל עליה קנס, יחולק תשלומה לתשלומים של 1,000 ₪ לחודש שאף הוא מעבר ליכולתה של החברה.
יצוין כי תיקון ההפרה הינו חיוני וחשוב להמשך מתן שירותי הניהול של החברה ללקוחותיה אך אין בביצוע התיקון כדי למנוע דרישת הקנס מהחברה בגין ההפרה שביצעה ואשר כאמור, אין החברה חולקת על ביצועה.

החלטה ודרישה:

לאור האמור נמצא כי החברה הפרה את הוראות סעיף 13(ב) לחוק ואת הוראות הרשות וכן את הוראות סעיף 26(א) לחוק, כמפורט לעיל.

לפיכך, החברה נדרשת לשלם קנס בסך של 18,000 ₪, המוטל על פי החוק בגין שש החפרות המפורטות לעיל, בתוך 30 ימים ממועד מסירת החלטה זו.

11.10.2010
תאריך

יו"ר
זוהר גושן, יו"ר