

רשות ניירות ערך

החלטה בדבר דרישה לתשלום קנס אזרחי
בעניין: שם החברה: הדס ארזים ניהול תיקים 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 [REDACTED] (להלן: הלקוחות), אשר הצטרפו ללקוחות החברה לאחר ינואר 2008, איננו ממלא אחר דרישות סעיף 13(ב)(2) לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות, ובניהול תיקי השקעות התשנ"ה-1995 (להלן: החוק) כמו כן התיעוד אינו ממלא אחר 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 בנספחי הסכמי הניהול של הלקוחות, הכוללים את השאלות בעניין בירור הצרכים והמטרות של הלקוח לא נכללים פרטים בדבר הצרכים והמטרות של הלקוחות וכי טפסי אפיון הלקוחות ריקים לחלוטין למעט חתימת הלקוחות בסוף הטופס על סירוב למסור פרטים כלשהם. בחתימת הלקוחות כאמור לא היה כדי למלא אחר הוראות הרשות בעניין תיעוד סירוב הלקוח למסור פרטים בהסכמי הלקוחות.

לאור האמור לעיל, ביום 6 במאי 2010 נשלחה לחברה הודעה על כוונה לדרוש קנס אזרחי לפי סעיף 38 לחוק, בדבר כוונת יושב ראש הרשות לדרוש תשלום קנס אזרחי בסך כולל של 18,000 ₪, אשר החברה חייבת בהם לכאורה, לפי סעיף 38(ב)(1), ולחלופין - סעיף 38(ג) לחוק, בגין שתי הפרות לכאורה של הוראת סעיף 13(ב)(2) יחד עם סעיף 28(ב) לחוק.

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 הייעוץ 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) לחוק 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 רישיון נדרש לגלות מאמץ סביר לקבלת מידע רלוונטי מהלקוח. על בעל הרישיון להבהיר ללקוח את חשיבות מסירת הפרטים. בעל רישיון, 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 בהוראות 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.

דיון בטענות החברה:

ההפרה תוקנה: החברה טוענת כי קיבלה על עצמה את ממצאי הביקורת במלואם וכי מזה תקופה ארוכה יישמה נוהלי עבודה קפדניים למניעת הישנותם.

אין בטענה זו כדי למנוע הטלת הקנס על החברה. תיקון ההפרה הינו הכרחי לשם המשך מתן שירותי הניהול ללקוחות שכן דרישת התאמת העסקאות שהחברה מבצעת ללקוחותיה נמשכת וחלה כל עוד ניתנים שירותי ניהול ההשקעות מצד החברה. יישום נהלים למניעת הישנות ההפרה חיוניים אף הם, אך אין בתיקון בדיעבד ובצעדים למניעת הישנות ההפרה, כדי לבטל אחריות החברה בגין ההפרה שבוצעה ולהביא להימנעות מהטלת הקנס.

עיתוי האירועים: לטענת החברה ההפרות אירעו עת היתה החברה בתחילת דרכה. אף טענה זו איננה מתקבלת. על החברה היה להיערך למילוי חובותיה על פי החוק במסגרת הליכי ההקמה של החברה ולהימנע מביצוע ההפרות כבר מראשית דרכה. יצוין כי לחברה כחברה חדשה נערכה הדרכה ברשות בסמוך לתחילת פעילותה (ביום 18 לפברואר 2008).

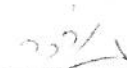
מספר מקרים מועט: החברה טוענת כי, מדובר רק בשני מקרים מתוך כלל תיקי לקוחות החברה. גם דין טענה זו להידחות. מדובר בשניים מתוך חמישה הסכמים שנבדקו בביקורת. ההפרה שביצעה החברה ביחס ללקוחות אלה הינה בדרגת חומרה גבוהה יחסית לנוכח העובדה ששאלוני בירור צרכי הלקוחות הנייל ריקים לחלוטין למעט החתימה בסופם ומתיעוד זה עולה לכאורה כי כספי הלקוחות נוהלו מבלי שנערך להם בירור צרכים כנדרש בחוק ובהוראות הרשות.

החלטה ודרישה:

לאור האמור נמצא כי החברה הפרה את הוראות סעיף 13(ב)(2) לחוק ואת הוראות הרשות כמפורט לעיל.

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

11.10.2010
תאריך


זוהר גושן, יו"ר