

## רשות ניירות ערך

**החלטה בדבר דרישה לתשלום קנס אזרחי  
בעניין: אור גאפ 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 את דרישות סעיף 13(ב) לחוק הסדרת העיסוק ביעוץ 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 הנספחים בדבר תיאור צרכי הלקוח ומצבו הפיננסי שצורפו להסכמי הניהול של הלקוחות הנ"ל ריקים לחלוטין למעט חתימה של הלקוחות על הצהרה כללית בסוף הנספח בדבר סירוב למסור פרטים כלשהם. בחתימת הלקוחות כאמור לא היה כדי למלא את ההוראות הרשות בעניין תיעוד סירוב הלקוח למסור פרטים בהסכמי הלקוחות.

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 ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (הון עצמי וביטוח) התש"ס – 2000 (להלן: תקנות הון עצמי וביטוח).

לאור האמור, נשלחה לחברה ביום 6 במאי 2010 הודעה בדבר כוונת הרשות לדרוש קנס אזרחי, בסך 24,000 ש"ח, בגין ארבע הפרות לפי הסעיפים הבאים:  
סעיף 38א(ב)(1) ולחלופין - סעיף 38א(ג) לחוק, בגין שתי הפרות לכאורה של הוראת סעיף 13(ב)(2) יחד עם סעיף 28(ב) לחוק, וסעיף 38א(ב)(2) לחוק בגין שתי 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 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 ולהתאמת השירות להנחיות וצרכים אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק.

#### סעיף ב.1 להוראות הרשות קובע כדלקמן:

כבדי 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, הרצון והצרכים 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, השייוק 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. 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:**

**טענת החברה כי פעלה לפי הוראות הדין:** לדידה של החברה, שאלון בירור הצרכים בו עושה החברה שימוש (להלן: השאלון), מקיף ועונה על דרישות ההוראות. החברה פעלה לקבלת מירב המידע אודות לקוחותיה. מתוך רצון לשמור על פרטיותם סירבו הלקוחות להשיב לשאלות על אף ניסיונות שכנוע רבים מצד החברה שהסבירה להם חשיבות מסירת המידע.  
דין טענת החברה להדחות. סירוב גורף של הלקוחות לענות על שאלות לגבי נתונים אישיים ותעסוקתיים המופיעות בשאלון, מביע חוסר רצינות הליך מילוי השאלון וההסברים שניתנו ללקוחות. ולפיכך, ומשהחברה לא ביצעה כנדרש ובמלואה אף אחת מאפשרויות תיעוד הסירוב הקבועות בהוראות, ציון הסירוב בכתב ידו של הלקוח ליד כל שאלה או הצהרה הכוללת פירוט של הפרטים שהלקוחות סירבו למסור, אין לקבל טענת החברה כי פעלה כדין ואנו קובעים כי לא קוימה חובת תיעוד סירוב הלקוחות להשיב לשאלות כנדרש בחוק ובהוראות.

**תיקון ההפרה:** החברה טוענת כי לאחר עריכת הביקורת פנתה שוב ללקוח הראשון ולאחר הפצרות רבות מצד החברה נאות להשיב לחלק מהשאלות בשאלון בירור הצרכים (החברה צירפה השאלון המעודכן לתגובתה). באשר ללקוחה השנייה טוענת החברה כי חדלה מלשמש לקוחותה. טענה זו אינה מצדיקה הימנעות מדרישת קנס. החברה הייתה חייבת לתקן את ההפרה. דרישת התאמת העסקאות שהחברה מבצעת ללקוחותיה לצרכיהם ולהנחיותיהם היא דרישה נמשכת אשר חלה כל עוד ניתנים שירותי ניהול ההשקעות מצד החברה. בכל מקרה, אין בתיקון בדיעבד, כדי לבטל אתריות החברה בגין ההפרה שבוצעה ולהימנע מהטלת הקנס. יצוין כי העובדה שהלקוח ענה בסופו של דבר על השאלות מראה כי ההליך לא היה תקין מלכתחילה.

## **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;

