



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

כ"ה בתמוז התשע"ח
8 ביולי 2018

לכבוד

בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן – "הבנק")

באמצעות מערכת יעל

ודואר רשום

הנדון: דרישה לתשלום עיצום כספי לפי סעיף 38א לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995 (להלן – "חוק הייעוץ")

סימוכין: מכתבנו מיום 12 באפריל 2018, מכתבכם מיום 9 במאי 2018

בהמשך למכתבנו שבסימוכין, בדבר הודעה על כוונה לדרוש מהבנק תשלום עיצום כספי, ולמכתבכם שבסימוכין, בתגובה להודעה האמורה, הרינו להודיעכם כדלקמן:

ביום 26 ביוני 2018 דנה רשות ניירות ערך (להלן – "הרשות") בעניינו של הבנק ובטענות שהועלו על ידו בעניין, במסגרת מכתבכם שבסימוכין. הרשות החליטה להטיל על הבנק עיצום כספי, תוך הפחתתו **בשיעור של 45%** (להלן – "החלטת הרשות"), וזאת מהנימוקים המפורטים בהחלטת הרשות.

לאור האמור, ובהתאם לסעיף 38א לחוק הייעוץ וסעיף 52כב לחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968, הנכם נדרשים לשלם בתוך 30 יום מתאריך קבלת מכתבנו זה, עיצום כספי, בסך כולל של **220,000 ₪** זאת בהתאם למפורט בנספח א' המצ"ב להחלטת הרשות, ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה.

עוקב מהחלטת הרשות ושובר לתשלום העיצום הכספי מצ"ב למכתבנו זה.

על החלטת הרשות הנכם רשאים לעתור בעתירה מנהלית למחלקה הכלכלית בבית המשפט המחוזי בתל אביב – יפו, כאמור בסעיפים 42ג ו- 42ה לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד – 1984 (להלן – "חוק בתי המשפט"). אין בהגשת עתירה כאמור, כדי לעכב את מועד תשלום העיצום הכספי, זולת אם יורה בית המשפט אחרת.



רשות ניירות ערך
ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

יודגש כי על עיצום כספי שלא ישולם במלואו במועד ייוספו הפרשי הצמדה וריבית.

ורד סלומון, עו"ד
מנהלת יחידת עיצומים כספיים
מחלקת אכיפה מנהלית

העתק: רן ריפולד, חשב, רשות ניירות ערך.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

החלטה בדבר דרישה לתשלום עיצום כספי

חלק א' - תיאור ההפרה

ביום 12 באפריל 2018 ניתנה לבנק הודעה, בהתאם לסעיף 38 לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995 (להלן – "החוק" או "חוק הייעוץ"), בדבר כוונת הרשות להטיל על הבנק עיצום כספי, זאת בשל הפרת הוראות חוק הייעוץ והתקנות שמכוחו, כמפורט להלן:

ההפרה ונסיבותיה:

ההפרה: הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים

1. סעיף 4 להוראה לבעלי רישיון יועץ ובעלי רישיון משווק בדבר הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים¹ (להלן – "ההוראה") קובע:

"מבלי לגרוע מהחובה החלה על יועץ השקעות לפי כל דין למסור מידע ללקוח, כאשר נודע ליועץ כי לקוח מעוניין להתקשר עם חברה לניהול תיקים מסויימת, לא יניא אותו מלעשות כן".

2. ביום 13 באפריל 2017 הגיע לקוח מיועץ של בנק מזרחי (להלן – "הלקוח") ביחד עם נציג חברת [REDACTED] בע"מ (להלן – "[REDACTED]") לסניף 441 של בנק המזרחי ברחוב הנביאים 26 בחיפה. השניים קבעו להיפגש בסניף זה במטרה להעביר את הלקוח לשירותי ניהול תיקים של [REDACTED] ולתת ייפוי כוח ל [REDACTED], וכשהגיעו לסניף ניגשו לפקידה על מנת שתבצע את הפעולות הנדרשות. הפקידה, שהתבקשה לבצע את הפעולות, קראה ליועץ ההשקעות של הלקוח בבנק, מר [REDACTED] [REDACTED] (להלן – "יועץ ההשקעות" או "היועץ"). יועץ ההשקעות ביקש לדבר ביחידות עם הלקוח במשרד שלו, ובמסגרת השיחה שוחח עם הלקוח על העלויות והתשואות בחשבונו המיועץ, ניסה לשמרו והניא אותו מלעבור לניהול התיקים של [REDACTED]².

3. להלן תמצית ממצאי בדיקת הרשות המבססים את ההפרה דלעיל:

ביום 18 באפריל 2017 התקבלה על ידי סגל הרשות תלונה מחברת [REDACTED]. בעקבות התלונה, ערך סגל הרשות מספר שיחות בירור. בשיחת בירור שנערכה עם היועץ בתאריך 23.4.2017 (להלן – "שיחת הבירור") (בה השתתפו גם מנהל מערך הייעוץ מר [REDACTED] ומנהלת מדור בקרה ואכיפה, הגב' [REDACTED] [REDACTED]) תיאר היועץ שהלקוח הגיע עם מנהל התיקים, הוא שאל אותו מי הוא והבין שמדובר בנציג חברת [REDACTED]. לדבריו, באותו רגע ביקש לדבר

¹ הוראה לבעלי רישיון יועץ ובעלי רישיון משווק בדבר הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים מיום 10 למרץ 2015 - [קישור להוראה](#)

² יצוין כי מכתב הכוונה מבוסס על ממצאי בדיקת הרשות, כפי שיפורטו להלן, אך לעמדת הרשות, אין בכתוב במכתב הבנק מיום 20 באוגוסט 2017 כדי לסתור או לאיין את ההפרה העולה ממכתב הכוונה.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

עם הלקוח במשרד שלו, טען שמנהל התיקים לא ביקש להצטרף ולא אמר כלום בנושא. היועץ הוסיף שהשיחה עם הלקוח נמשכה כ- 5 דקות בלבד ובמהלכה בסך הכל ביצע פעולות שימור (עבר איתו על התיק, העלויות, התשואות וכו'). לאחר שהבין מהלקוח שהוא מעוניין לעבור בכל זאת לשירותיו של מנהל התיקים, איפשר לו לעבור (ואף סייע לו בהדפסת המסמכים הרלוונטיים למעבר). בסיום שיחת בירור זו, מר [REDACTED] שוחח עם סגל הרשות (ללא השתתפות היועץ ומנהלת מדור הבקרה והאכיפה בשיחה) וטען שמדובר בפעולת שימור לגיטימית וביקש שנדבר עם הלקוח. בשיחה נוספת שיזמו היועץ והגברת [REDACTED] עם סגל הרשות באותו היום, ציין היועץ כי בסך הכל ניסה לברר מול הלקוח אם היה דבר מה לא תקין בהתנהלותו. לדבריו הלקוח היה מרוצה מהייעוץ, והוא גם השיג לו תשואות נאות. בשיחת בירור שערך סגל הרשות עם הלקוח באותו היום מסר הלקוח שהיועץ הוא חבר שלו, שהוא לא אשם בכלום (לדבריו אפילו לא היה ניסיון שימור) ושהוא לא התנהג באגרסיביות. לדבריו עבר ל [REDACTED] בגלל שהבטיחו לו לנהל תיק של בת זוגו. הוסיף שאם לא היה "נותן את המילה שלו ל [REDACTED]" כנראה שלא היה עוזב את הבנק.

באמור לעיל, הפר הבנק את סעיף 28(ב) לחוק העיסוק בייעוץ השקעות, בשווק השקעות ובניהול תיקים השקעות (סעיף 4 להוראה לבעלי רישיון יועץ ובעלי רישיון משווק בדבר הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים) לפי פרט (26) לחלק א' לתוספת השנייה לחוק.

חלק ב' - טענות הבנק

בהתאם להודעה האמורה התבקש הבנק למסור לרשות את טענותיו בעניין, לרבות בהתייחס להפחתת סכום העיצום הכספי בהתאם לתקנות ניירות ערך (הפחתה של סכום עיצום כספי), התשע"א-2011 (להלן – "תקנות ההפחתה"). במכתבו מיום 9 במאי 2018 (להלן – "תגובת הבנק" או "מכתב התגובה") טען ב"כ הבנק את טענותיו לפיהן בנסיבות העניין יש לבטל או לחילופין להפחית מהותית את סכום העיצום הכספי.

להלן עיקרי טענות הבנק:

1. לטענת הבנק, נספח א' להודעת הרשות שכותרתן "עובדות שעלו מתלונת נציג חברת [REDACTED]" איננו מפרט עובדות אלא טענות, שחלקן הגדול, כפי שיפורט להלן, אינן תואמות את המציאות, והבנק יציג ביסוס עובדתי הסותר חלק מטענות אלו.
2. לטענת הבנק, אלו הן העובדות המוסכמות, כפי שעולות ממכתב הרשות ומנספח א' שצורף למכתב הכוונה:
 - א. כפי שצוין במכתב הרשות מיום 20.8.17, אין הבנק חולק על העובדה כי ביום 13.4.17 הגיע לקוח מיועץ לווה בנציג חברת [REDACTED] בע"מ לסניף הדר של בנק מזרחי טפחות במטרה לתת ייפוי כוח ל [REDACTED] לצורך קבלת שירותי ניהול תיקים.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

- ב. השניים הגיעו אל מנהלת הלקוחות, הגברת [REDACTED] [REDACTED], על מנת שתבצע את הפעולות הנדרשות, בהן החתמת הלקוח על הטפסים הנדרשים. מנהלת הלקוחות שלא היתה בקיאה בטפסים הנדרשים וראתה כי החשבון נמנה על שירותי היועץ, פנתה טלפונית ליועץ ההשקעות, מר [REDACTED] [REDACTED] בבקשה לסיוע.
- ג. יועץ ההשקעות, אשר הגיע לעמדתה, זיהה את הלקוח המקבל ממנו שירותי ייעוץ מיום 29.1.15, כאשר שיחת הייעוץ האחרונה התקיימה ביום 2.4.17 (כשבוע לפני המועד בו הגיע לסניף מלווה בניציג [REDACTED] כאמור). מאחר ובמהלך התקופה בה נמנה הלקוח על שירותי הייעוץ ניכרה שביעות רצונו, ועד לאותו רגע לא עלה כלל כי בכוונתו לבחון מעבר לשירותי ניהול תיקים, ביקש לשוחח ביחידות עם הלקוח על מנת לברר מהי הסיבה לכך שמעוניין להפסיק את שירותי הייעוץ. לאור העובדה כי שיחה כזו מערבת נתונים אישיים של הלקוח אשר חוסים תחת הסודיות הבנקאית לכן מן הדין ומן ההיגיון לנהל אותה בנוכחות הלקוח בלבד.
- ד. הלקוח ציין כי הוא שבע רצון מהייעוץ ולא היה עובר לניהול תיקים ללא התנייה של [REDACTED] לקבלת שירותי ניהול תיק ההשקעות של בת זוגו.
- ה. עם סיום השיחה, ליווה יועץ ההשקעות את הלקוח למנהלת הלקוחות עם הטפסים הנדרשים לצורך מתן ייפוי כוח [REDACTED] והסביר לה כיצד למלאם. מכאן עולה כי היועץ לא הניא את הלקוח מלהתקשר למנהל התיקים ואף וידא כי מתבצעים ההליכים הנדרשים לקישור החשבון למנהל התיקים.
3. להלן העובדות אשר לטענת הבנק אינן תואמות את מה שאירע בפועל וזאת לאחר בדיקה מעמיקה שנערכה בבנק ועל בסיס המכתב ונספח א'
- א. השימוש בסעיף 2 לנספח א' במונח "נחוש בדעתנו" אינו הולם את גישתו של הלקוח במועד הגעתו לסניף. אף על פי כן, היועץ לא עשה כל ניסיון להניא את הלקוח מלקשר את החשבון לניהול תיקים של [REDACTED], כפי שעלה גם מתוצאת אותה פגישה.
- ב. בניגוד לאמור בסעיף 5 לנספח א' מנהלת הלקוחות לא עזבה את עמדתה אלא יצרה קשר טלפוני עם היועץ אשר הגיע לעמדתה.
- ג. הבנק דוחה את הניסיון בסעיף 6 לנספח א', לקשר בין הבקשה של היועץ לשוחח עם הלקוח לבין תשובת הלקוח שמדובר בחברת [REDACTED] ואת הרמיזה כי הבקשה לשוחח ביחידות נבעה מזהות החברה. יועץ ההשקעות לא הכיר את חברת [REDACTED] לפני מועד הגעתו של הלקוח לסניף עם נציג מנהל התיקים ב-13.4.17.
- ד. בקשתו של היועץ לשוחח עם הלקוח ביחידות נבעה מכך שהופתע לגלות שהלקוח מוותר של שירותי הייעוץ וזאת לאחר כשנתיים בהם הלקוח מקיים קשר שוטף עם היועץ כאשר האחרון שבהם נערך כעשרה ימים קודם להגעתו של הלקוח לסניף יחד עם מנהל התיקים. כפי שעלה גם משיחת סגל הרשות עם הלקוח עצמו, היועץ לא ביקש להניא את הלקוח, שנותר לקוח הסניף, מהתקשרות עם מנהל התיקים ובסיום השיחה אף סייע בכך.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

- ה. בניגוד לאמור בסעיף 7 לנספח א' מנהל התיקים של [REDACTED] לא ביקש להצטרף לפגישה בעת שיועץ ההשקעות ביקש לשוחח עם הלקוח במשרדו
- ו. על פי רישומי הבנק, אין כל אפשרות כי השיחה ארכה כפי שנטען על ידי [REDACTED] בסעיף 8 לנספח א' ואף לדברי היועץ משך השיחה היה קצר באופן משמעותי מהזמן הנקוב בנספח א'.
- ז. הבנק מדגיש כי בשום שלב היועץ לא ניסה להניא את הלקוח וגם לא הניא אותו מלעבור לשירות ניהול תיקים של [REDACTED], לא בשיחה שניהל עם הלקוח ביחידות ולא בעמדתה של מנהלת הלקוחות וגם לטענה זו יש ביסוס ואישור מצד דברי הלקוח. כמו כן, הטענות החוזרות בסעיף 9 ובסעיף 12 לנספח א' כי יועץ ההשקעות ציין כי "הלקוח עשה טעות" אינן נכונות כלל.
- ח. בניגוד לאמור בסעיף 9 לנספח א' היועץ לא שוחח עם הלקוח על תשואת תיק ההשקעות בחשבונו.
- ט. מבדיקה שערך הבנק עם מנהלת הלקוחות היא לא בקיאה כלל בתחום ההשקעות, לא מתבטאת כלל בנושא זה ולא טענה בנושא "תשואות התיק" ושכחות מעבר לקוחות לניהול תיקים בסניף זה כפי שנטען בסעיף 10 לנספח א'. לראייה, בסניף הדר חיפה יש כמה עשרות חשבונות מנוהלים.
- י. לעניין סעיף 11 בנספח א' לא ידוע לבנק על שיחה עם מוקד ניהול התיקים של הבנק, ובכל מקרה, אם היתה כזו היא לא התנהלה בנוכחות יועץ ההשקעות.
- יא. הטענה בסעיף 12 לנספח א' כי העימותים על הלקוח המשיכו לאחר קישור החשבון לניהול תיקים הינה שקרית. הבנק מציין כי היועץ לא שוחח שוב עם הלקוח לאחר תאריך 13.4.17, מועד הגעתו לסניף.
4. לטענת הבנק, מהוראת הרשות בעניין הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים לא עולה כל מניעה מצד היועץ להציג בפני הלקוח את ההבדל בין שירות ניהול תיקים לשירות הייעוץ או לבצע בדיקת טיב השירות שניתן ללקוח על ידי היועץ. יצוין כי בדיון שהתקיים עם רשות ניירות ערך בעניין זה ואיגוד הבנקים עלה מצד הבנקים החברים באיגוד כי הנוהג הרווח במערכת הבנקאית הינו לקיים שיחה עם הלקוח על ידי יועץ או בנקאי בנושאים אלו, תוך הקפדה שלא להניא את הלקוח מהתקשרות עם מנהל התיקים ובהתאם לנדרש בהוראה. קריאת האיסור לתוך ההוראה לפיו היועץ מנוע מלדבר עם לקוח המביע רצונו לקבל שירות ממנהל תיקים, אינה נכונה לטענת הבנק במישור העקרוני וממילא גם אינה יכולה להיעשות בדרך של מתן פרשנות להוראה אלא מחייבת לדעתנו שינוי מפורש שלה.
5. עוד מציין הבנק כי רצונו של היועץ לשוחח עם הלקוח ולהסביר לו את ההבדל שבין ייעוץ לניהול תיקים ממלאה גם אחר חובה המוטלת על הבנק מכוח נוהל בנקאי תקין 462 הדורש, מתן הסבר ללקוח על ידי הבנק במעמד החתמתו על ייפוי כוח למנהל התיקים. בסעיף 14 לנוהל זה נקבע: "התאגיד הבנקאי יפעל בנושא של ייפוי כוח לפי ההנחיות הבאות: (א) ייפוי הכוח ייחתם בפני



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

- מורשה חתימה שיאשר בחתימתו, כי בדק את הפרטים הטעונים אימות בייפוי הכוח וכי נתן ללקוח את כל ההסברים שנדרשו על ידו בקשר למהות הנושאים המוסדרים בו; (ב) במעמד החתימה על ייפוי הכוח בפני מורשה חתימה כאמור לעיל, יאשר הלקוח בכתב כי קיבל את כל ההסברים שביקש מאת פקיד מוסמך של התאגיד הבנקאי בקשר לנושאים שמוסדרים בו".
6. כפי שהבהיר הבנק במכתבו מיום 20 באוגוסט 2017, הוא מבקש להבהיר שנית כי התייחסות מר [] בשיחה עם סגל הרשות למונח "שימור" מכוונת לאותה הפקת הלקחים העצמית ובדיקת טיב השירות שביקש היועץ לבצע מול הלקוח ביחידות, מתוך כוונה להבין האם ללקוח יש טענות כלפי טיב השירות אותו הוא קיבל על מנת לבחון האם הוא נדרש להתנהל טוב יותר כלפי לקוחות אחרים. פעולה זו עולה, לטענת הבנק, בקנה אחד עם ההוראה, וכפי שאף עלה על ידי הבנקים בישיבה המשותפת של האיגוד עם רשות ני"ע כך רואים אותה גם שאר מערכי הייעוץ במערכת הבנקאית.
7. הבנק רואה חשיבות בעמידה בהוראות הרשות ובפרט בהוראה זו וניתן לראות הדגשים אלו כמפורט בנוהל הבנק, במיילים שהוציא מדור בקרה ואכיפה ליועצים בנושא מתאריכים 11.6.2017 ו-12.5.2015 ובהדרכה ליועצים.
8. לפיכך, לאחר בדיקה מעמיקה של הבנק אשר כללה התייחסותנו לשלל טענות חברת [], עיון בתוכן השיחה של סגל הרשות עם הלקוח כפי שהוצג במכתבכם, דברי יועץ ההשקעות ומנהלת הלקוחות, בדיקת מערכות המידע של הבנק ובסופו של דבר מעבר הלקוח לשירות ניהול התיקים כמבוקש על ידי הלקוח, הבנק סבור כי תמצית ממצאי הבדיקה המפורטים בסעיף 3 למכתב הכוונה אין בהם להעיד על הפרה של הבנק לפי סעיף 28(ב) לחוק. אי לכך אנו מבקש הבנק מסגל הרשות לבחון מחדש את העניין ולא להטיל על הבנק עיצום כספי כלשהוא.
- טענת הבנק לעניין ההפחתות
הבנק לא טען טענות בקשר להפחתות לפי תקנות ניירות ערך (הפחתה של סכומי עיצום כספי), תשע"א – 2011 (להלן – "תקנות ההפחתה").

חלק ג' – החלטת הרשות

ביום 26 ביוני 2018 דנה הרשות, בהתאם לסמכותה לפי סעיפים 52טו ו-52יח לחוק ניירות ערך (להלן – "חוק ניירות ערך"), בבקשת הבנק להימנע מלהטיל עליו תשלום עיצום כספי ובטענותיו של הבנק בעניין זה. הרשות החליטה להטיל על הבנק עיצום כספי תוך הפחתתו, וזאת מהנימוקים שיפורטו להלן.

כללי:

ההוראה פורסמה על ידי הרשות ביום 10 למרץ 2015 והיא מתייחסת להפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים. בסעיף 4 להוראה נמצא האיסור על יועץ ההשקעות להניא לקוח שמעוניין להתקשר עם חברה לניהול תיקים מסוימת מלעשות כן.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

כאשר לקוח מיועץ של בנק מעוניין לעבור לשירותיו של מנהל תיקים הוא נדרש (מכוח הוראות בנק ישראל) להגיע אל סניף הבנק בו מנוהל חשבונו ולחתום על ייפוי כוח לטובת מנהל התיקים. דרישה זו מביאה לכך שהבנק נמצא בעמדת כוח שיווקית לעומת מנהל התיקים. האיסור להניא נכלל בהוראה לאור העובדה שפעמים רבות הבנקים ניצלו את הכוח השיווקי הזה על מנת לשכנע לקוחות לעבור לחברת ניהול תיקים של הבנק או שלא לקבל בסופו של דבר את שירותיו של מנהל התיקים.

ניצול כוח זה על ידי הבנקים התאפשר בגלל טבע הקשרים בין לקוח לבנק. קשרי בנק - לקוח הם בדרך כלל קשרים ארוכי שנים שכוללים היכרות אישית וידע רב של הבנק על הלקוח והרצון של הלקוח, שלו יש תלות בשירותים אחרים שהבנק ימשיך לתת לו, לשמור עם הבנק על יחסים טובים. פעמים רבות נחשף סגל הרשות לתלונות מצד מנהלי התיקים על ניצול עמדת הכוח השיווקית הלא הוגנת הזו ועל כך שלאחר שהלקוח כבר החליט או שוקל מעבר לניהול תיקים, ליועצים בבנקים יש הזדמנות להניא את הלקוח מעשיית פעולה זו, תוך שהם מנצלים את היתרון שיש להם מעצם נוכחותו של הלקוח בבנק לצורך חתימה על ייפוי הכוח.

החשש מניצול הכוח מתעצם במיוחד כשעסקיני ביועצי השקעות אשר נתפסים בעיני הלקוחות כגורמים מקצועיים ואובייקטיביים הכפופים לחובות האמון וזהירות. נחזות זו בעלת השפעה רבה על לקוחות מיועצים אשר עשויים, לאחר שיחה עם היועץ על הנושא, במסגרתה יקבלו ממנו מסרים שיטילו ספק בנכונות הצעד שהתכוונו לעשות בעניין ניהול כספיהם, להימנע מהתקשרות עם מנהל התיקים. מצב זה יצר חסם בהתפתחות ענף ניהול התיקים באופן שאינו לטובת הלקוחות.

מן הכלל אל הפרט:

ראשית יצוין כי בהליך העיצום הכספי לא הסתמך סגל הרשות על התלונה שהתקבלה מחברת [REDACTED] אלא על בירור שהסגל ערך אשר פורט במכתב הכוונה ומפורט לעיל, ולכן כל ההתייחסות של הבנק לפערים העובדתיים בין הגרסה עליה הסתמכה הרשות לבין העובדות המוסכמות אינה רלוונטית. העובדות עליהן מסתמכת הרשות פורטו בסעיף 3 למכתב הכוונה והפער בין לבין העובדות המוסכמות אינו משמעותי, כפי שיפורט להלן.

מהעובדות המוסכמות, כפי שהסכים להם הבנק במכתב התגובה, עולה כי ביום 13 באפריל 2017 הגיע הלקוח לסניף הבנק, מלווה בנציג מנהל התיקים, במטרה לתת ייפוי כוח למנהל התיקים לצורך שירותי ניהול תיקים. היינו, בשלב זה היועץ כבר יודע כי הלקוח "מעוניין להתקשר עם חברה לניהול תיקים מסויימת", ועל כן אסור לו בשלב זה, על פי ההוראה, להניא את הלקוח מלהתקשר עם מנהל התיקים.

עוד עולה מן העובדות המוסכמות על הבנק כי יועץ ההשקעות ביקש לשוחח עם הלקוח על מנת לברר מהי הסיבה לכך שהוא מעוניין להפסיק את שירותי הייעוץ שלו. כמו כן, משיחת הבירור עולה כי שיחה זו ערכה 5 דקות וכי במסגרתה היועץ ביצע פעולות שימור (עבר עם הלקוח על העלויות



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

והתשואות של התיק וכו'). יצוין כי במכתב התשובה הבנק מכחיש שבמסגרת אותה שיחה היועץ עבר עם הלקוח על תשואות תיק ההשקעות בחשבוננו, אלא שכאמור עובדה זו נאמרה לנציג הרשות בשיחה עם היועץ שהתקיימה בסמוך לאחר האירוע (10 ימים לאחר האירוע) ואשר תורשמה בזמן אמת על ידו.

גם טענת הבנק לפיה היועץ ביקש לדבר עם לקוחו ביחידות מהווה אינדיקציה כי לא מדובר בשיחה כללית על שביעות רצון, אלא מטבע הדברים שיחה זו עשויה לכלול פרטים על תיק ההשקעות של הלקוח לרבות תשואות, בדיוק כמו שאמר היועץ כאמור בשיחת הבירור עם סגל הרשות. לעמדת הבנק, ההוראה לא יוצרת מניעה מצד היועץ להציג בפני הלקוח את ההבדל בין שירות ניהול תיקים לשירות הייעוץ או לבצע בדיקת טיב השירות שניתן ללקוח על ידי היועץ.

לעמדת סגל הרשות, בכל מקרה של אינטראקציה בין יועץ ההשקעות לבין הלקוח, כאשר יועץ ההשקעות יודע שהלקוח שוקל מעבר לניהול תיקים, היועץ צריך להימנע מנקיטת פעולה שיש בה כדי להניא את הלקוח ממעבר לניהול התיקים, שאלות בקשר לשביעות רצונו של הלקוח, מדוע הוא מעוניין לעבור לניהול תיקים, האם הוא מרוצה מהשירות וכו'. כל התערבות יזומה של היועץ בשלב זה, שאינה שיתוף פעולה ביישום הליך המעבר, הינה פעולה של "להניא".

אם הבנק ו/או היועץ מעוניינים להפיק לקחים לצורך שיפור השירות בעתיד, הם אינם יכולים לנצל את הסיטואציה בה הלקוח מגיע לבנק כדי להעביר את החשבון שלו לניהול מנהל תיקים. באפשרות הבנק או היועץ לבצע הפקת לקחים במועד מאוחר יותר, לאחר שהלקוח העביר את חשבוננו למנהל התיקים כמבוקש.

העובדה שבסופו של דבר יועץ ההשקעות ליווה את הלקוח למנהלת הלקוחות עם הטפסים הנדרשים אינה מעלה ואינה מורידה, שכן, לעמדת סגל הרשות מספיק שהיועץ עשה פעולות של "להניא" ואין משמעות לשאלה האם בסופו של דבר הלקוח החליט להתקשר או לא להתקשר עם מנהל התיקים.

לטענת הבנק, קיום שיחה של היועץ עם הלקוח הינה חובה העולה גם מסעיף 14 לנוהל בנקאי תקין 462 הדורש מתן הסבר ללקוח על ידי הבנק במעמד החתמתו על ייפוי הכוח למנהל התיקים: "ייפוי הכוח ייחתם בפני מורשה חתימה שיאשר בחתימתו, כי בדק את הפרטים הטעונים אימות בייפוי הכוח וכי נתן ללקוח את כל ההסברים שנדרשו על ידו בקשר למהות הנושאים המוסדרים בו". הוחלט שלא לקבל את עמדת הבנק בעניין זה. סעיף 14 לנוהל בנקאי תקין מחייב מתן הסברים שנדרשו על ידי הלקוח, אך הוא אינו יוצר חובה ליועץ להסביר ללקוח את ההבדל בין ייעוץ השקעות ובין ניהול תיקים ובוודאי שאינו מאפשר את עקיפת ההוראה בדרך של קיום שיחת שימור לקוחות, בחינת שביעות רצון של הלקוח וכד' ביוזמת יועץ ההשקעות.

לעניין טענת הבנק כי בדיון שהתקיים עם רשות ניירות ערך ואיגוד הבנקים בעניין הוראת ההפניה עלה מצד הבנקים כי הנוהג הרווח במערכת הבנקאית הוא קיום שיחה של יועץ או בנקאי עם הלקוח בו מוצג ההבדל בין שירות ניהול התיקים לשירות ייעוץ או מבוצעת בדיקה של טיב השירות שניתן ללקוח על ידי היועץ תוך הקפדה לא להניאו - חשוב להבהיר כי הדיון האחרון בעניין זה התקיים



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

לפני מספר חודשים לאחר שכבר התחילו פעולות אכיפה של הרשות כנגד בנק בעניין הפרת ההוראה, ובמסגרת הישיבה הדגיש סגל הרשות כי אינו מקבל פרשנות לפיה ההוראה מאפשרת לקיים שיחה בקשר להבדל בין ניהול תיקים לבין ייעוץ השקעות או לבצע בדיקה של טיב השירות. יצוין כי הסייג בהוראה לפיו "מבלי לגרוע מהחובה החלה על יועץ השקעות לפי כל דין למסור מידע ללקוח" לא חל בנסיבות המקרה דנן, אלא במקרים קיצוניים כגון: במקרה שלבנק יש מידע מבוסס על תרמית או הונאה שביצע מנהל התיקים אליו מיועד לעבור הלקוח.

לאור האמור עמדת הסגל היא כי הבנק ביצע את ההפרה.

הפחתת סכום העיצום הכספי

נציין כי הבנק לא טען, במסגרת מכתב התגובה, טענות בעניין ההפחתה. למרות האמור, להלן נתייחס להפרות שניתן לבסס אותן על העובדות שידועות לנו.

א. **הפחתה בהתאם להוראות תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה** – כפי שצוין במכתב הכוונה, נוכח העובדה כי לא מצאה הרשות שהבנק הפר חובות החלות עליו בשלוש השנים שקדמו לביצוע ההפרות דנן, **העיצום הכספי יופחת בשיעור של 25%**.

ב. **הפחתה בהתאם להוראות תקנה 2(4) לתקנות ההפחתה** - תקנה זו מקנה סמכות לרשות להפחית עד 50% מקום בו מתקיימות נסיבות מקלות ובכלל זה, תפקידו של המפר, היקף ההפרה, הרווח שהיה עשוי להיות מופק ממנה, ההפסד שהיה עשוי להימנע או הנזק שהיה עשוי להיגרם בעקבותיה.

לאור פסק הדין בעניין פטרוכימיים אשר הנחה את הרשות להפחית 20% כאשר מדובר בהפרה שנאכפת לראשונה, **הוחלט להפחית את העיצום הכספי בשיעור של 20%**.

לאור כל האמור, הוחלט כי העיצום הכספי בגין הפרות המיוחסות לחברה יופחת בשיעור כולל של 45%.

חלק ד' - החלטה ודרישה

לאור כל האמור לעיל, קבעה הרשות בהחלטתה כי יש להטיל על הבנק עיצום כספי תוך הפחתתו, וכמפורט להלן:

1. הבנק הפר את הוראות החוק והתקנות כמפורט בחלק א' להחלטה זו, וכאמור לעיל;
2. בטענותיו של הבנק, לא הובאו נימוק או טענה, שיש בהם כדי לסתור את האמור לעיל, או כדי לשכנע את הרשות, כי לא הפרה את הוראות החוק והתקנות כאמור, או כי נבצר מהבנק לעמוד בחובה המוטלת עליו על פי הוראות החוק והתקנות, בכל הנוגע להפרות האמורות, או כי בנסיבות העניין אין כלל מקום להטיל על הבנק עיצום כספי בשל הפרות האמורות;



רשות ניירות ערך
ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

3. הפחתת סכום העיצום הכספי - סך העיצום הכספי יופחת בהתאם להוראות תקנות ההפחתה, מהנימוקים שהובאו לעיל בשיעור של 45%.
4. לאור כל האמור לעיל, יש לדרוש מהבנק תשלום עיצום כספי, בכפוף להחלטה בעניין תוך הפחתת סכום העיצום הכספי, **כמפורט בנספח א'** להחלטה זו.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

נספח א'

חישוב סכום העיצום הכספי לבנק

נוכח האמור, הוחלט לחייב את הבנק לשלם עיצום בסך של 220,000 ₪, לפי סעיף 38א לחוק בגין ההפרות כאמור, לפי חישוב שנעשה בהתאם להוראות סעיף 38ב והתוספת השלישית לחוק, כדלקמן:

סכום העיצום הכספי בהתאם לתוספת השלישית לחוק בעניין תאגיד בנקאי בגין ביצוע הפרה של חלק א' לתוספת השנייה לחוק הינו 400,000 ₪.

הפחתה של 25% בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה: 100,000 ₪.

הפחתה של 20% בהתאם לתקנה 2(4) לתקנות ההפחתה: 80,000 ₪.

סה"כ לאחר הפחתה של 45%: 220,000 ₪.