



רשות ניירות ערך
ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

י' באב התשע"ט
11 באוגוסט 2019

לכבוד

בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן – "הבנק")
יהודה הלוי 34, בית לאומי
תל אביב 6513616

באמצעות מערכת יעל
ודאר 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 31 במרץ 2019, מכתבכם מיום 14 במאי 2019

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

ביום 4 באוגוסט 2019 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.

עותק 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- 42 לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד – 1984



רשות ניירות ערך
ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

(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 31 במרץ 2019 ניתנה לבנק הודעה, בהתאם לסעיף 38א 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: הנאת לקוחות מקבלת שירותי ניהול תיקים

1. סעיף 4 להוראה לבעלי רישיון יועץ ובעלי רישיון משווק בדבר הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים (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 מסוימת, לא יניא אותו מלעשות כן".

2. ביום 2 במאי 2018 הגיע לקוח מיועץ של סניף בנק לאומי בטבריה (להלן – "הלקוח") יחד עם נציג מחברת ניהול תיקים [REDACTED] ניהול תיקי השקעות בע"מ (להלן – "[REDACTED]") לסניף הבנק במטרה להעביר את הלקוח לשירותי ניהול תיקים של [REDACTED] ולחתום על יפוי כוח עבורה, זאת לאחר חתימה על הסכם לניהול תיק בהיקף של 1.15 מיליון ש"ח.

3. הפקיד בסניף התקשר ליועץ ההשקעות ממרכז השקעות של הבנק ולבקשת יועץ ההשקעות התקיימה שיחה בינו ובין הלקוח. מבדיקת סגל הרשות את השיחה המוקלטת של היועץ עם הלקוח כאמור, עולה כי יועץ ההשקעות ניסה לשמר את הלקוח ולשכנעו להמשיך לקבל ייעוץ השקעות מבנק לאומי ובכך למעשה להניאו מלעבור [REDACTED].

במהלך השיחה בין יועץ ההשקעות ללקוח כאמור לעיל, יועץ ההשקעות שאל את הלקוח מדוע הוא מעביר את התיק לניהול תיקים, התייחס לשירות שנתן ללקוח לרבות מספר השיחות שהתקיימו ביניהם, אמר לו שמדובר בתיק של קרנות ולכן אין צורך בשירותי ניהול תיקים, הזהיר אותו שבניהול תיקים אין חובה לעדכן אותו בביצוע פעולות בחשבון לעומת ייעוץ השקעות בו קיימת חובה לקבל אישור של הלקוח לכל פעולה, הבטיח לו להתקשר אליו פעם בחודש ולא פעם בשלושה חודשים ובסופו של דבר שכנע אותו להעביר לניהול התיקים של [REDACTED] רק חלק מהתיק.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

באמור לעיל, הפר הבנק את סעיף 28(ב) לחוק (סעיף 4 להוראה לבעלי רישיון יועץ ובעלי רישיון משוק 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 14 במאי 2019 (להלן – "תגובת הבנק") טען ב"כ הבנק את טענותיו לפיהן בנסיבות אין להטיל על הבנק עיצום כספי או לחילופין להפחיתו בשיעור מצטבר של 75%.

להלן עיקרי טענות הבנק:

1. הבנק מבהיר כי מקרה בו לקוח מגיע לסניף הבנק עם נציג מחברת ניהול התיקים לצורך מתן ייפוי כוח למנהל תיקים והפקיד מתקשר ליועץ, הוא יוצא דופן ואינו שכיח וכי בבנק אין כל הנחייה לפקידים לעשות כן. כפי שיפורט להלן, בבנק לאומי מרבית היועצים יושבים במרכזי השקעות שהינם נפרדים מהסניפים, כך שאלמלא השיחה של הפקיד ליועץ היועץ כלל לא היה יכול לדעת כי הלקוח הגיע לסניף במטרה להעניק ייפוי כוח למנהל תיקים, כמפורט להלן:
 - א. לעמדת הבנק, בעקבות תהליך שהחל הבנק לפני כ-4 שנים, שונה מבנה מערך הייעוץ, כך שבהדרגה עברו מרבית יועצי ההשקעות בבנק מהסניפים אל מרכזי ההשקעות. העברת יועצי ההשקעות אל מרכזי השקעות כאמור, יוצרת הפרדה בין יועץ השקעות לבין פעולות בנקאיות. פתיחת חשבונות ני"ע מנוהלים ע"י מנהל תיקים ללקוחות המבקשים זאת והחתמתם על ייפוי כוח מתאימים נעשות מבלי שליועצי ההשקעות יש נגיעה בדבר. היועץ אינו מודע לעצם הגעת לקוח לסניף לשם הענקת ייפוי כוח למנהל תיקים, הוא אינו נמצא בסניף או בסביבתו בעת הגעת הלקוח כאמור, ובהתאם קטנה האפשרות שתהיה לו השפעה או יכולת להתערב בהחלטת הלקוח לעבור לעבוד עם חברה לניהול תיקים. תהליך זה תורם גם הוא לכך שהיועצים בבנק אינם מבצעים פעולות העשויות להפר את סעיף 4 להוראה, כך שהסיכון שהיועץ יניא את הלקוח מלהצטרף לשירות של ניהול תיקים הוא נמוך ביותר.
 - ב. כמו כן בין הבנק לבין חברות ניהול התיקים קיים ערוץ הידברות ישיר, באמצעות ענף קשרי מנהלי תיקים והשקעות, המתמחה במתן שירות בהיבט התפעולי והעסקי לכלל בתי ההשקעות בעלי הרישיון, ובין היתר, מטפל בפניות מנהלי התיקים בנושאים של מעבר לקוח לניהול תיקים ופתיחת חשבון מנוהל. ערוץ ישיר זה הוא חלק מהגישה המערכתית של הבנק שמטרתה להקל ולסייע בתהליך התקשרות לקוחות הבנק עם חברות לניהול תיקים ובניהול חשבונות הלקוחות באמצעות חברות אלו. לפיכך, כל פנייה ליחידה זאת, בדבר קושי בהעברת לקוח ובמתן ייפוי כוח, מטופלת על ידי היחידה, וזאת כמובן ללא כל מעורבות של יועצי ההשקעות.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

2. כפי שעולה מבדיקת הבנק, ביחס ליצירת קשר עם היועץ – מאחר שהיה מדובר בלקוח מיועץ שהביע רצון לעבור לניהול תיקים, סבר הפקיד כי העניין רלוונטי ליעוץ השקעות ולכן יצר קשר עם היועץ, לאחר שקיבל אישור מהלקוח.
3. לעניין השיחה שהתקיימה בין הלקוח ובין יועץ ההשקעות, טוען הבנק כי עולה ממנה לכאורה כי הלקוח הביע את רצונו לעבור לניהול תיקים, בשל חוסר שביעות רצונו מן השירות שקיבל היועץ בבנק ומן העובדה שהוא לא היה מספיק תדיר לדעתו. בהתאם לכך, היועץ פעל כשהוא רואה לנגד עיניו את אי שביעות הרצון של הלקוח מהשירות הניתן לו מהבנק ומבין כי מטרת השיחה היא ביקורת על ייעוץ ההשקעות שניתן ללקוח. היועץ ניסה לתת מענה לדרישת הלקוח לשפר את השירות הניתן לו ע"י הבנק, בכך שהציע ללקוח להעלות את תדירות השיחות בינו ובין הבנק ולהגיע לכנס משקיעים אותו עורך הבנק.
4. לטענת הבנק, במהלך השיחה, הסביר היועץ ללקוח בקצרה ובכלליות על אופי השירות של ניהול תיקים לעומת ייעוץ השקעות. היועץ לא התמקד בחברת ניהול התיקים הספציפית אליה ביקש הלקוח לעבור ולא הביע את דעתו על טיבה. עוד יודגש כי בעת שיחתו עם הלקוח היועץ לא ביקש למנוע מהלקוח לעבור לניהול תיקים ואף ציין כי מבחינת הבנק העובדה שהלקוח עובר לנהל את חשבון ניירות הערך של בבנק באמצעות ניהול תיקים אינה משנה.
5. לטענת הבנק, היועץ התכוון לתת מענה לאי שביעות רצונו של הלקוח מהשירות שהעניק בשם הבנק ללקוח ולשפר את טיבו, ולא להניא את הלקוח מלעבוד עם [REDACTED] יצוין כי נציג [REDACTED] היה ליד הלקוח הן בעת שיחתו עם הבנקאי והן בעת שקיים את השיחה עם היועץ.
6. לטענת הבנק, מדובר במקרה שונה לחלוטין ממקרים קודמים בהם הטילה הרשות עיצומים כספיים בעבר (בנק מזרחי ובנק יהב), שכן, כאמור היועץ כלל לא נכח בסניף ולא קיים שיחה אישית עם הלקוח, מנהל התיקים היה נוכח בעת קיום השיחה בין היועץ ללקוח, היועץ לא סקר עם הלקוח את תיק ההשקעות של הלקוח בבנק ואת העמלות אותן הוא משלם לבנק, וכן לא התייחס לעלויות הקשורות בניהול תיקים.
7. מכל מקום, הבנק מבהיר כי תאריך השיחה אשר התקיימה בין היועץ לבין הלקוח ואשר בגינה הוגשה התלונה הוא 2 במאי 2018, שהינו מועד המוקדם לפרסום החלטות הרשות בעניין בנק יהב ובנק מזרחי בהן הובהרה בכתב ובאופן חד משמעי עמדת הרשות בסוגיה זו.
8. זאת ועוד, לאחר פרסום עמדת הרשות כאמור, לטענת הבנק הוא פעל באופן ברור ומפורש למניעת הפרה של סעיף 4 להוראה כפי שפורשה על ידי הרשות בעניין בנק יהב ובנק מזרחי באמצעות מתן הבהרות וחידודים לנהלים שכבר היו קיימים בקשר עם מקרה בו לקוח מבקש להתקשר עם מנהל תיקים, כפי שיפורט להלן, וזאת, כדי להביא להתאמה מלאה לעמדה הפרשנית שהובעה על ידי הרשות בהחלטות כאמור. מאחר וכאמור הבנק פעל באופן מלא בהתאם לעמדת הרשות, הרי שאין עוד טעם בהטלת אמצעי ענישה כנגדו, המיועדים בעיקר על מנת ליצור הרתעה.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

פרשנות הרשות ביחס לסעיף 4 להוראה

9. לעמדת הבנק, על פי עמדת הרשות בהחלטות הרשות בעניין בנק יהב ובנק מזרחי, כל התערבות יזומה של היועץ בשלב בו היועץ יודע שהלקוח שוקל מעבר לניהול תיקים, שאינה שיתוף פעולה ביישום הליך המעבר, היא פעולה המנסה להניא את הלקוח מלעבור לניהול תיקים.
10. הבנק סבור כי בסיטואציה בה לדעת היועץ התקשרות עם חברת ניהול תיקים אינה לטובת הלקוח, שכן לאור היכרותו עם הלקוח מדובר בשירות שאינו מתאים לו, אזי על היועץ לכל הפחות להסב את תשומת לב הלקוח לכך. כך או כך, המקרה דנן שונה בתכלית, שכן להבנת היועץ הוא עסק בהגנה על איכות השירות שהוענק ללקוח במסגרת ייעוץ ההשקעות, פעילות שוודאי שאין לאסור עליה והיועץ כלל לא עסק בחברת ניהול התיקים הספציפית. נדמה כי קביעה שיועץ השקעות אינו יכול להתייחס לביקורת של לקוח או לנסות לשפר את השירות במענה לבקשת לקוח, רק כיוון שהלקוח שוקל לעבור לניהול תיקים, הינה מחמירה יתר על המידה.
11. הבנק מצייין כי גם כאשר הלקוח מעניק ייפוי כוח למנהל תיקים בחשבון, הבנק ממשיך לקבל עמלות בגין ביצוע פעולות בחשבון ניירות הערך המנוהל בבנק, ללא התשומות הכרוכות בעבודת היועץ, כך שהאינטרס הכלכלי של הבנק לא נפגע בהכרח, וכי אין יתרון הכרחי מבחינת הבנק בקבלת עמלות בחשבון שאינו מנוהל לעומת חשבון מנוהל.
12. בנוסף, הבנק סבור כי התוצאה של פרשנות הרשות לסעיף 4 להוראה עלולה להוביל למצב של חוסר איזון בו כוחן של חברות ניהול התיקים עולה על כוחם של הבנקים, והן עלולות לנצל לרעה את העובדה שיועצי ההשקעות כלל לא יכולים לשוחח עם הלקוחות בנושא מעבר לניהול תיקים שאינו מתאים להם או שאינו הולם את טובתם, מה שעלול להביא לפגיעה בטובת הלקוח. יחד עם זאת, כפי שיפורט להלן הבנק פעל לחדד ולהעביר מסר ברור ליועצים שהינו בהתאמה מלאה לפרשנות הרשות האמורה.
13. לעמדת הבנק, במקרה דנן, עוד בטרם החלת הוראות תקנות ההפחתה, ראוי לעמדת הבנק להימנע מהטלת סנקציה כלשהי על הבנק, שהרי הבנק נקט בכל הפעולות הנדרשות מיד לאחר פרסום עמדת הרשות על מנת להימנע ממקרה שנוגד את עמדת הרשות. המקרה דנן התרחש לפני שהרשות פרסמה את פרשנותה להוראת החוק (פרשנות שלית מאן דפליג שהיא אינה טריוויאלית), ולכן אין כל הצדקה להטלת סנקציה במקרה דנן. משעה שהרשות פרסמה את עמדתה והבנק נקט בכל הצעדים הנדרשים, לא מתקיימת אף לא אחת מתכליות הענישה.

טענות הבנק ביחס לתקנות ההפחתה:

14. **תקנה 2(א) לתקנות ההפחתה** – הבנק מבקש הפחתה של 25% שכן הבנק נקט בפעולות רבות ומגוונות למניעת הישנות המקרה. כאמור לעיל, עוד טרם אירע המקרה, הבנק ביצע תהליך של העברת מרבית יועצי ההשקעות מהסניפים אל מרכזי ההשקעות, כמפורט לעיל. כמו כן הבנק מקיים קשר ישיר, הדוק, שוטף ובלתי תלוי עם חברות ניהול התיקים, באמצעות ענף קשרי מנהלי תיקים והשקעות, כמפורט לעיל.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

במסגרת נוהל הבנק המסדיר את ההתקשרות עם מנהלי התיקים, נוהל ניהול פיקדון ני"ע באמצעות מנהל תיקים משנת 2015 (להלן – "הנוהל"), נקבע במפורש כי בחירת מנהל התיקים עמו יעבוד הלקוח תיעשה על פי שיקול דעתו של הלקוח בלבד, וכי אין להתערב בהחלטת הלקוח. לאחר שהרשות פנתה אל הבנק במאי 2018 לבירור התלונה נשוא הודעת הרשות, פרסם הבנק ביום 22 במאי 2018 חוזר הנחיות ליועצים לגבי לקוח המבקש להתקשר עם מנהל תיקים מסוים, שמטרתו הייתה חידוד ההנחיות הקיימות בנוגע למקרים בהם לקוח פונה ליועץ השקעות ומבקש להתקשר עם מנהל תיקים מסוים. בחוזר נאמר כי במקרים אלו אין להניא את הלקוח מהתקשרות עם מנהל התיקים שבחר, וכי יש לאפשר ללקוח לבצע את התקשרותו עם מנהל התיקים אותו בחר מבלי להתערב כלל בשיקול דעתו, וזאת גם אם היועץ חושב אחרת.

בנוסף, לאחר שהרשות פרסמה את ההחלטות בעניין בנק יהב ובנק מזרחי, הפיץ הבנק ליועצים, ביום 18 ביולי 2018, מכתב ריענון תקופתי במערכת "קרא וחתום" (מערכת המחייבת את אישור וחתומת היועץ כי קרא את המכתב) המחדד את ההנחיות לגבי הפניית לקוח לשירותי ניהול תיקים. במכתב זה הובהר מפורשות כי במקרים בהם הלקוח כבר החליט להתקשר עם מנהל תיקים מסוים ומבקש זאת מהיועץ, אין להתערב בבחירה זו שנעשתה ע"י הלקוח, ואין להניא את הלקוח מהתקשרות עם מנהל התיקים שבחר.

15. תקנה 2(4) לתקנות ההפחתה – הבנק מבקש הפחתה של 50% לאור :

קולת העובדות: לעמדת הבנק, המדובר במקרה נקודתי ויוצא דופן בהתרחשות שנבע מחוסר בקיאות מצד הפקיד בסניף כיצד לטפל בהעברת לקוח לניהול תיקים. מאחר שמדובר במעבר של לקוח שהינו לקוח מיועץ לניהול תיקים, סבר הפקיד כי העניין רלוונטי ליועץ השקעות ולכן יצר קשר עם היועץ, שכלל לא נכח בסניף בעת הגעת הלקוח עם נציג [REDACTED] משיחת היועץ עם הלקוח, שהתקיימה בנוכחות נציג [REDACTED], עולה כי היא נסבה על טיב השירות שניתן ללקוח בשל תלונות הלקוח, כמפורט לעיל.

לעמדת הבנק, בניגוד למקרים שתוארו בהחלטות הרשות בעניין בנק יהב ובנק מזרחי, היועץ לא נכח בסניף ולא קיים שיחה אישית עם הלקוח; השיחה בין היועץ לבין הלקוח התייחסה כאמור לטיב השירות שניתן ללקוח בשל תלונות הלקוח, ולא התייחסה לעלויות הקשורות לניהול תיקים ולכדאיות המעבר של הלקוח לניהול תיקים; היועץ לא סקר במקרה זה עם הלקוח את תיק ההשקעות של הלקוח בבנק ואת העמלות אותן הוא משלם לבנק; השיחה נערכה בנוכחות מנהל התיקים. כלומר, ברי כי השיחה לא התמקדה בכדאיות המעבר של הלקוח לניהול תיקים בכלל [REDACTED] בפרט.

מקרה בודד זה כולל ממצאים נקודתיים בלבד, אשר לא מצביעים על בעיה רוחבית בהתנהלות הבנק בעת הבעת רצון מצד לקוח להעניק יפוי כוח למנהל תיקים.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

נסיבות עובדתיות אחרות: בעת"מ (ת"א) 32268-11-14 מפעלים פטרוכימיים בישראל בע"מ נ' רשות לניירות ערך תל אביב (פורסם בנבו 29.4.15) נקבע כי ניתן במסגרת תקנה (4) לתקנות ההפחתה להביא בחשבון את העובדה כי מדובר בהפרה של ההוראה הנאכפת לראשונה כנסיבה מקלה. בעניין הבנק, המקרה דנן התרחש טרם פרסום עמדתה המפורשת של הרשות בהחלטות בעניין בנק יהב ובנק מזרחי וטרם הטלת עיצומים כספיים בעניין סעיף 4 להוראה – שהוטלו לראשונה במסגרת החלטות אלו, ועל כן מדובר ביישום ראשוני כלפי הבנק.

עוד יצוין כי בבנק לאומי ישנו מספר לא מבוטל של חשבונות ני"ע המנוהלים על ידי מנהלי תיקים. ביחס לחשבונות לקוחות המנוהלים על ידי [REDACTED], כפי שניתן לראות מהנתונים המפורטים מטה, בתקופה שבין מאי 2017 לאוגוסט 2018 אף חל גידול בשיעור של כ-30%. נתונים אלו מראים כי בבנק לאומי לא קיימת מדיניות או הכוונה מערכתית כלשהי מצד הבנק ו/או יועצי ההשקעות שלו המונעת את צירופם של הלקוחות לשירות של ניהול תיקים בכלל או לשירות של ניהול תיקים בכלל או לשירות ניהול התיקים של [REDACTED] בפרט.

להלן הנתונים לגבי מספר הלקוחות המקושרים ל [REDACTED]:

- בחודש מאי 2017 היו 146 לקוחות המקושרים ל [REDACTED]
- בחודש מאי 2018 היו 180 לקוחות המקושרים ל [REDACTED]
- בחודש אוגוסט 2018 היו 190 לקוחות המקושרים ל [REDACTED]

רווח שהיה עשוי להיות מופק, ההפסד שהיה עשוי להימנע או הנשק שהיה עשוי להיגרם בעקבות ההפרה: לעמדת הבנק, העובדה שלקוח עובר לנהל את חשבון ניירות הערך שלו בבנק באמצעות ניהול תיקים אינה פוגעת באינטרס הכלכלי של הבנק, כמפורט לעיל.

הבנק מדגיש כי הוא רואה חשיבות גדולה ביישום הוראות הדין והרגולציה בכלל, ובעמידה בהוראות הנוגעות לחובות היועץ בקשר עם הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים בפרט, ובהתאם לכך הוא פעל ופועל ללא לאות על מנת להבטיח שהיועצים יקיימו את הוראת הרשות ופרשנותה העדכנית.

חלק ג' – החלטת הרשות

ביום 4 באוגוסט 2019 זנה הרשות, בהתאם לסמכותה לפי סעיף 52 לחוק ניירות ערך (להלן – "חוק ניירות ערך") בבקשת הבנק להימנע מלהטיל עליו תשלום עיצום כספי ולחילופין להפחיתו, 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.

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 נותן, 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 מעוניין לעבור 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 עלול להוביל גם לפגיעה בתחרות ההוגנת ובהתפתחות ענף ניהול התיקים.

מן הכלל אל הפרט:

אין מחלוקת כי ביום 2 במאי 2018 הגיע הלקוח לסניף הבנק, מלווה בנציג מנהל התיקים, במטרה לתת ייפוי כוח למנהל התיקים לצורך קבלת שירותי ניהול תיקים, וזאת לאחר שכבר התקשר בהסכם עם מנהל התיקים. הלקוח לא הגיע אל יועץ ההשקעות ולא יצר איתו קשר טלפוני, אלא הגיע לפקיד בסניף הבנק, וזאת על מנת להחתים את נציג מנהל התיקים על ייפוי כוח מתאים.

למרות שלא התבקש, התקשר הפקיד ליועץ ההשקעות ממרכז ההשקעות של הבנק, והאחרון, מיוזמתו, לא רק שלא סירב להיות מעורב בשלב זה בו מבקש הלקוח לתת לנציג מנהל התיקים ייפוי כוח לפעולות בחשבונו, הוא אף ביקש לדבר עם הלקוח וזאת על מנת לברר את הסיבה שבגינה רוצה אותו לקוח להתקשר עם מנהל התיקים.

בשלב זה היועץ כבר יודע כי הלקוח "מעוניין להתקשר עם חברה לניהול תיקים מסוימת", ועל כן אסור לו, על פי ההוראה, להניא את הלקוח מלהתקשר עם מנהל התיקים.

העובדה כשלעצמה שהבנק עבר תהליך במסגרתו העביר את יועצי ההשקעות למרכזים נפרדים אינה מספיקה, שכן קשר בין הסניף לבין יועץ ההשקעות יכול להתקיים גם בטלפון, כפי שאירע במקרה שלנו בו גם הפקיד וגם יועץ ההשקעות שיתפו פעולה לצורך הנאת הלקוח.



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

כאמור, משמיעת הקלטת השיחה עולה כי יועץ ההשקעות שאל את הלקוח מדוע הוא מעביר את התיק לניהול תיקים, התייחס לשירות שנתן ללקוח לרבות מספר השיחות שהתקיימו ביניהם, אמר לו שמדובר בתיק של קרנות ולכן אין צורך בשירות ניהול תיקים, הזהיר אותו שבניהול תיקים אין חובה לעדכן אותו בביצוע פעולות בחשבון לעומת יועץ השקעות בו קיימת חובה לקבל אישור של הלקוח לכל פעולה, הבטיח לו להתקשר אליו פעם בחודש ולא פעם בשלושה חודשים ובסופו של דבר שכנע אותו להעביר לניהול התיקים של [REDACTED] רק חלק מהתיק.

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 מעוניין לעבור לניהול תיקים, היועץ צריך להימנע מנקיטת פעולה שיש בה כדי להניא את הלקוח ממעבר לניהול התיקים – לרבות שאלות בקשר לשביעות רצונו של הלקוח, מדוע הוא מעוניין לעבור לניהול תיקים, האם הוא מרוצה מהשירות וכו'. כל ההתערבות של היועץ במקרה זה, שאינה שיתוף פעולה ככל שנדרש, ליישום הליך המעבר, היא למעשה מניפולציה שנועדה על פניה להותיר את הלקוח בשירותי יועץ ההשקעות של הבנק ומשכך הינה פעולה של "להניא".

אם הבנק ו/או היועץ מעוניינים לבדוק את שביעות רצונו של הלקוח מהשירות ו/או לתת מענה לחוסר שביעות רצונו של הלקוח, הם אינם יכולים לנצל את הסיטואציה בה הלקוח מגיע לבנק כדי להסדיר ייפוי כוח בחשבון שלו למנהל תיקים.

מתן הסבר על ההבדל בין שירותי יועץ השקעות לשירות ניהול תיקים הוא לגיטימי בנסיבות כאלה רק במענה לבקשה מפורשת של הלקוח.

העובדה כי האירוע קרה במועד מוקדם לפרסום מכתבי הדרישה לתשלום עיצום כספי בעניין בנק יהב ובנק המזרחי אינה רלוונטית לעניין עצם הטלת העיצום הכספי, שכן ההוראה פורסמה כבר בשנת 2015. עובדה זו תישקל לעניין הפחחות כפי שיפורט להלן. יצוין כי בשיח בין סגל הרשות לאיגוד הבנקים לפני פרסום ההוראה בנוגע לסעיף 4 להוראה בעניין החובה על פי דין למסור מידע ללקוח, שוקפה עמדת סגל הרשות לפיה רק בנסיבות מאוד יוצאות דופן נדרש יועץ ההשקעות להתריע בפני לקוח המעוניין לעבור למנהל תיקים, כגון כאשר ידוע לבנק כי מדובר במנהל תיקים "עברייני" או "רמאי" וכד'.

צעדים שהבנק עשה למניעת הישנות ההפרה והעדר התמריץ הכלכלי של הבנק אינם רלוונטיים לעצם הטלת העיצום הכספי, ואף הם ישקלו בעניין הפחחות כפי שיפורט להלן.

יצוין כי בעקבות השיחה עם יועץ ההשקעות, החליט הלקוח להעביר לניהול התיקים רק חלק מכספו.

לאור האמור עמדת הסגל היא כי הבנק ביצע את ההפרה.

הפחתת סכום העיצום הכספי



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

הפחתה בהתאם להוראות תקנה 2(א2) לתקנות ההפחתה - תקנה זו מקנה סמכות לרשות להפחית עד 25% מסכום העיצום הכספי מקום בו המפר נקט פעולות למניעת הישנות ההפרה ולהקטנת הנזק להנחת דעתה של הרשות. לאור הפעולות שביצע הבנק, כמפורט לעיל, **הוחלט להפחית את העיצום הכספי בשיעור של 25% על פי תקנה זו.**

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.

לעניין טענת הבנק על קולת העובדות – הוחלט לא לקבל טענה זו. מדובר במקרה בו הלקוח לא יצר כל קשר עם יועץ ההשקעות בבואו לסניף הבנק עם נציג מנהל התיקים, ופקיד הבנק הוא זה שיצר את הקשר ביניהם. גם הפקיד בסניף וגם יועץ ההשקעות, שני גורמים שונים בבנק, שיתפו פעולה ביניהם לצורך הנאת הלקוח.

בניגוד לעמדת הבנק אין כל אינדיקציה בהקלטת השיחה לכך שהפקיד ביקש להבין כיצד לטפל בהעברת הלקוח לניהול התיקים, כמו כן מיד בתחילת השיחה מבקש היועץ לשוחח עם הלקוח, כאשר שאלתו הראשונה היא מדוע הלקוח מעוניין לעבור לניהול התיקים.

היועץ במסגרת השיחה התייחס לכדאיות מעבר הלקוח לקבלת שירות ניהול תיקים בכך שציין כי ללקוח יש תיק קרנות לכן למעשה אין לו צורך בניהול תיקים.

לעניין טענת הבנק לפיה ההפרה אירעה טרם פרסום העיצומים הכספיים בעניין בנק יהב ובנק מזרחי ולכן יש להפחית את העיצום הכספי בהתאם להנחיית פסק הדין בעניין פטרוכימיים: מצד אחד, זהו המקרה השלישי בה נאכפת ההוראה, שכן עיצומים כספיים על הפרת ההוראה הוטלו זה מכבר על בנק יהב ועל בנק מזרחי, ועל כן ההנחיה שניתנה על ידי בית המשפט בעניין פטרוכימיים אינה צריכה לחול בענייננו.

מצד שני, אכן ההפרה של הבנק בוצעה לפני שפורסמו העיצומים הכספיים בעניין מזרחי ויהב, כך שניתן לומר שמתקיים לפחות חלק מהרציונל שהיווה בסיס להנחיה בעניין פטרוכימיים.

לאור האמור, ולאחר התלבטות, **הוחלט לקבל את טענת הבנק בעניין זה ולהפחית 20% מסכום העיצום הכספי.**

לעניין טענת הבנק בדבר העדר התמריץ הכלכלי והעובדה שהוא לא היה סובל חסרון כיס בשל מעבר הלקוח לניהול התיקים של [REDACTED]: הוחלט שלא לקבל טענה זו. בהפרות מסוג זה קשה למדוד רווח או נזק. ממעבר הלקוח לניהול התיקים הבנק עשוי להפסיד עמלות הפצה על קרנות נאמנות, לעיתים הסדר העמלות של מנהל התיקים מקטין את עמלות הבנק, הבנק נותן פחות שירותים ללקוח דבר שעשוי להשפיע על הלקוח גם בהתקשרויות אחרות מול הבנק וכד'.

לאור האמור, **הוחלט להפחית את העיצום הכספי בשיעור של 20% על פי תקנה זו.**



רשות ניירות ערך ISRAEL SECURITIES AUTHORITY

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 הפר 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;
3. הפחתת סכום העיצום הכספי - סך העיצום הכספי יופחת בהתאם להוראות תקנות הפחתה, 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 320,000 ₪, לפי סעיף 38 לחוק בגין ההפרות כאמור, לפי חישוב שנעשה בהתאם להוראות סעיף 38 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(א) לתקנות ההפחתה: 100,000 ₪.
הפחתה של 20% בהתאם לתקנה 2(4) לתקנות ההפחתה: 80,000 ₪.

סה"כ לאחר הפחתה של 45%: 220,000 ₪.