

תל-אביב, 3 ביוני, 2012

לכבוד:
רשות ניירות ערך
כנפי נשרים 22,
ירושלים
א.ג.כ.,

הנדון: מתן שירותי ייעוץ השקעות באמצעות מוקד טלפוני ללקוחות בנק פאג"י

בהמשך לפנייתנו מיום 29.2.2012 בשם מרשינו הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי"), בעניין שבנדון, להלן מידע נוסף ומשלים לפנייתנו, כפי שנתבקש על ידכם:

1. תיאור התהליך מצידו של לקוח בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ (להלן: "בנק פאג"י") בעת פנייתו למוקד הטלפוני של הבנק הבינלאומי (להלן: "המוקד הטלפוני") לשם קבלת שירות ייעוץ השקעות:

1.1 בעת פנייה של לקוח בנק פאג"י (להלן: "הלקוח") למוקד הטלפוני לקבלת שירות ייעוץ השקעות, הלקוח ייענה ע"י עובד המוקד: "בנק פאג"י שלום". אם מדובר בעובד המוקד שהוא גם יועץ השקעות יינתן ייעוץ השקעות כנהוג וכמקובל, בהתאם להוראות חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, תשנ"ה-1995 (להלן: "חוק הייעוץ"). אם מדובר בעובד מוקד הנקרא מגבה (שאינו יועץ השקעות), יילקחו פרטי הלקוח ותוך פרק זמן קצר יחזור ללקוח יועץ השקעות של המוקד הטלפוני.

1.2 בפני יועץ ההשקעות שקיבל את שיחתו של הלקוח, פרוס מידע המתייחס ללקוח, הזחה למידע הקיים אצל יועץ ההשקעות בסניף של בנק פאג"י. כפי שצוין בפנייתנו, בנק פאג"י פועל בתחום ייעוץ ההשקעות באמצעות אותן מערכות מידע וייעוץ ובאותן תשתיות ומחשוב של הבנק הבינלאומי.

1.3 ייעוץ ההשקעות שניתן על ידי יועץ ההשקעות במוקד, הינו ייעוץ מקצועי בהתאם להוראות הדין, לרבות חוק הייעוץ, והוא נעשה בהתחשב בתרשומות ייעוץ קודמות שנעשו לאותו לקוח, והמתייחסות לתיק/חשבון הלקוח, צרכיו והאפיון שבוצע לו בתחילת הדרך והרלבנטי לשיחת הייעוץ הנוכחית.

1.4 מן הראוי לציין, כי באופן שוטף לקוחות מיועצים של בנק פאג"י פועלים מול יועץ החשקעות בסניף וכי האפשרות שלהם לקבל ייעוץ השקעות במוקד הטלפוני, הוצעה ללקוחות אלו כחלופה נוספת למקרים בהם יועץ החשקעות המטפל בהם באופן קבוע בסניף אינו זמין, או בשעות בהן הסניף אינו פעיל. כפי שצוין בפנייתנו, ייעוץ השקעות ניתן רק ללקוחות בנק פאג"י אשר הסכימו במסגרת הסכמי ייעוץ השקעות לקבלת ייעוץ השקעות טלפוני, וכן הם חתומים

על נספח הצטרפות לפעילות בקווי תקשורת, המכיל הסכמה לכך שהשירותים הבנקאיים יינתנו על ידי המוקד הטלפוני ועל חשיפת המידע על חשבונם לבנק הבינלאומי.

1.5. המעקב אחר הלקוח, שפנה למוקד הטלפוני לקבלת ייעוץ השקעות מתבצע באמצעות יועץ ההשקעות בסניף בנק פאג'יי, כחלק מעבודתו השוטפת, כאשר במסגרת זו הוא נחשף לתרשומות ייעוץ קודמות, ובכללן תרשומות המתייחסות לייעוץ הניתן ללקוח ע"י יועץ ההשקעות במוקד הטלפוני.

2. הבקורות הנעשות לעניין שירות ייעוץ השקעות שניתן ללקוחות בנק פאג'יי במוקד הטלפוני:

2.1. הבקורות לפעילות ייעוץ השקעות הניתנת ללקוחות בנק פאג'יי, באמצעות יועצי ההשקעות במוקד הטלפוני, מבוצעות באמצעות יחידת היועצים האזוריים של הבנק הבינלאומי, כחלק מהבקרה על פעילות יועצי ההשקעות בסניפי בנק פאג'יי ופעילות יועצי ההשקעות במוקד הטלפוני. הבקורות מתייחסות לנושאים שונים כמו: התאמת המוצרים והרכב התיק לאופי הלקוח, מדדי פיזור התיק, מדדי איכות של הייעוץ שניתן ועוד. יובהר כי בהקשר זה יחידת היועצים האזוריים של הבנק הבינלאומי הינה גורם המבצע בקרה על כלל פעילות הייעוץ בבנק פאג'יי, בין אם הייעוץ הינו בסניפים ובין אם הינו טלפוני.

2.2. במסגרת הבקורות המבוצעות באמצעות יחידת היועצים האזוריים של הבנק הבינלאומי נבדקים גם חשבונות של לקוחות סניפי בנק פאג'יי ותרשומות הייעוץ שבוצעו לאותם לקוחות, זאת בין אם מדובר בייעוץ השקעות הניתן על ידי יועצי ההשקעות בסניפים של בנק פאג'יי או בייעוץ השקעות הניתן על ידי יועצי ההשקעות במוקד הטלפוני.

2.3. כאשר מתגלים פערים ובקורות חריגות הן ברמת חשבון הלקוח והן ברמת פעילות יועץ ההשקעות, היועצים האזוריים של הבנק הבינלאומי מטפלים בכך אל מול יועצי ההשקעות הרלבנטיים, לרבות יועצי ההשקעות במוקד הטלפוני- במקרים אלו יינתן דיווח במקביל גם ליועץ ההשקעות בסניף הרלבנטי.

2.4. כל החריגים אשר מוצפים בבקורות, מועברים למעקב של מנהל מערך הייעוץ בבנק פאג'יי וטיפולו בהתאם. במקרים של ליקוי חוזר ונשנה של יועץ כזה או אחר, המאותר על ידי היועץ האזורי, מועבר המשך הטיפול לאחראי על מערך היועצים בבנק פאג'יי בהתאם. המערך מסייע באיתור חריגים וחצפתם וחשוב לציין כי האחריות המקצועית על יועצי בנק פאג'יי הינה של מנהל מערך הייעוץ בבנק פאג'יי.

2.5. בנוסף, מתבצעות בקרות תקופתיות כחלק מתוכנית העבודה של מערך הביקורת הפנימית של הבנק הבינלאומי על כלל יחידות הבנק הבינלאומי, ובכללם גם המוקד הטלפוני. הבקורות מקיפות את שלל הנושאים המטופלים במוקד הטלפוני, לרבות נושא ייעוץ השקעות הניתן ללקוחות הבנק הבינלאומי וללקוחות בנק פאג'יי.

נשמח לעמוד לרשותכם בכל שאלה או הבהרה נוספת בנושא.

בכבוד רב ובברכה,
דקלה פלג, עו"ד
עופר חנוך, עו"ד
גרוס, קלינהנדלר, חודק הלוי, גרינברג ושות'