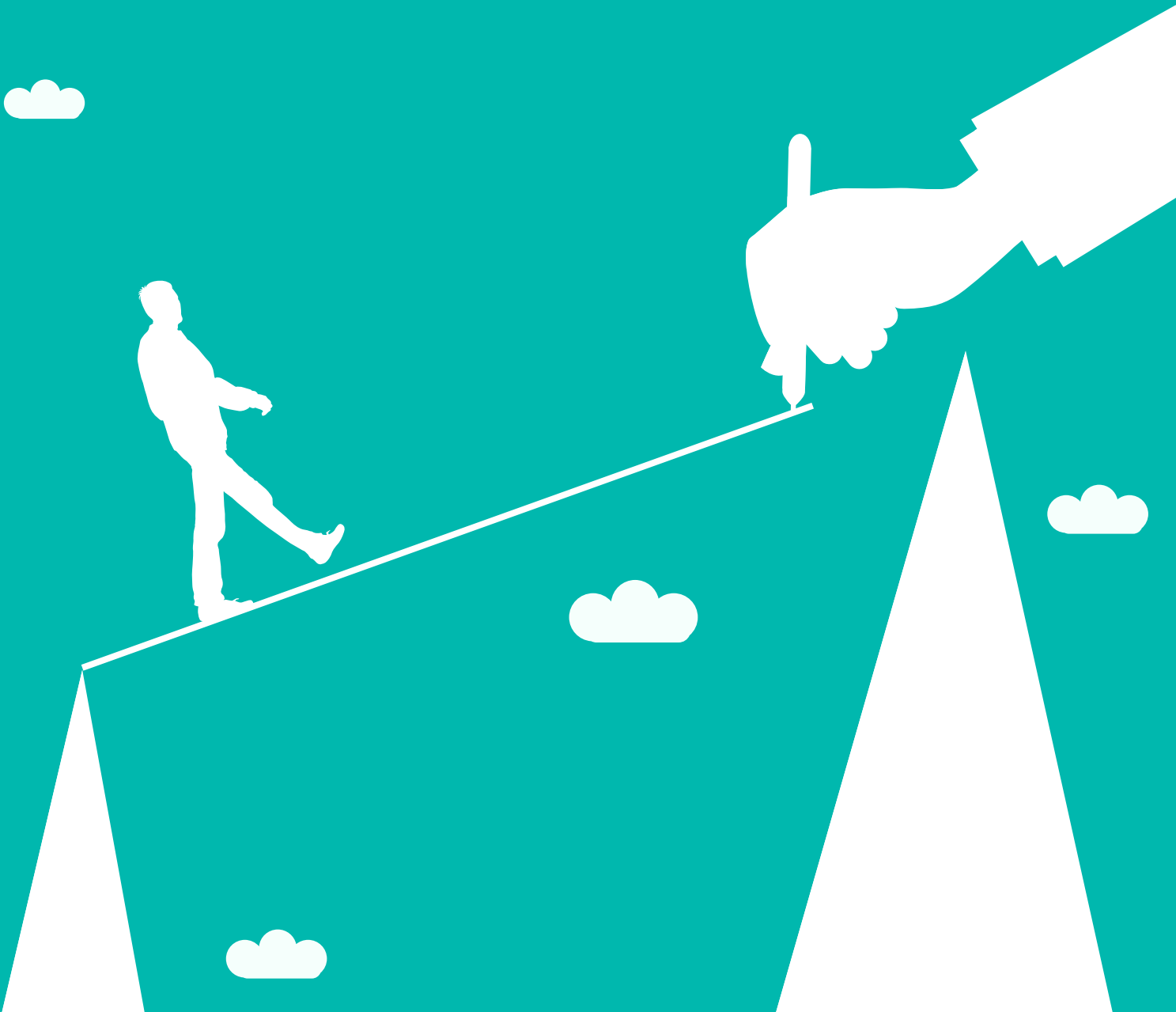


השקעה באמצעות יועץ השקעות, משווק השקעות או מנהל תיקי השקעות



תוכן העניינים

מבוא.....	3
1. תכנון פיננסי ובחירת סוג הייעוץ.....	3
2. מהם ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות?.....	5
3. מיהם יועצי השקעות, משווקי השקעות ומנהלי תיקים?.....	5
4. מדוע הרישוי מגן עליך?.....	8
5. התאמת השירות לצורכי הלקוח.....	9
6. הסכם בכתב.....	9
7. הון עצמי וביטוח של בעל רישיון.....	11
8. פעולות שחשוב לבצע בטרם בוחרים ביועץ השקעות/ משווק/ מנהל תיקים.....	12
9. כיצד פותחים תיק השקעות אצל מנהל תיקים?.....	12
10. כיצד משלמים למנהל תיקים?.....	13
11. דוחות תקופתיים ללקוח.....	14
12. היזהר!.....	14
13. תפקידי הפיקוח והאכיפה של רשות ניירות ערך.....	15
סיכום.....	18



- מידע זה מוגש על ידי רשות ניירות ערך כשירות לציבור. מודגש ומובהר כי אין באמור בחוברת מידע זו בכדי לשנות כל דין, והנוסח היחיד הקובע הוא נוסח החוק והתקנות.
- בכל מקום בו קיימת התייחסות ל"לקוח", יש לקרוא גם "לקוחה". בכל מקום שבו נכתב "מנהל תיקים", "יועץ השקעות" או "משווק השקעות", יש לקרוא גם "מנהלת תיקים", "יועצת השקעות" או "משווקת השקעות" - בהתאמה. אף כל שימוש אחר בלשון זכר יש לקרוא, לפי העניין, כאילו נכתב גם בלשון נקבה.

מבוא

תכנון השקעות פיננסיות עשוי להיות פעולה מורכבת, במיוחד בשוק שבו מגוון של אפשרויות השקעה, וקיימים בו גופים רבים העוסקים בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות. בד בבד, לכל אדם העדפות, צרכים ומשאבים כספיים משלו, קיימים או צפויים, המשפיעים על מסלולי ההשקעה שיתאימו לו. מטרתו של ידיעון זה לסייע בידך לקבל החלטות שקולות לגבי כספך. לשם כך, מובא פה מידע בדבר הפעילות של יועצי השקעות, משווקי השקעות מנהלי תיקים, ומוסבר אילו פרטים כדאי לברר בטרם תשכור את שירותיהם. עוד יצוין אילו חובות הם חבים כלפיך הלקוח, אילו פרטים כדאי לשקול בטרם תסתמך על עצתם, כיצד תסייע להם בבחירת סוגי ההשקעות המתאימים לך ביותר, וכיצד תשפוט את השירות הניתן לך על ידם. כן מובאים הסברים מדוע חשוב ששירותי ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות יתקבלו מאדם בעל רישיון וכיצד הרישוי מגן עליך.

1. תכנון פיננסי ובחירת סוג הייעוץ

1.1. חשיבותו של תכנון פיננסי

על מנת שארגון יוכל לממש את מטרותיו, עליו לנהל בשיטתיות את הכנסותיו והוצאותיו, נכסיו והתחייבויותיו ולתכנן את תזרים המזומנים שלו עבור טווחי זמן שונים. גם משק הבית זקוק בדרך כלל להעמיד את המקורות העומדים לרשותו מול צרכיו השונים ולוודא שמקורותיו מתאימים להוצאותיו הצפויות. תכנון זה מתבקש גם בהשקעה בנכסים. אם רכשת דירה ומימנת אותה באמצעות משכנתא, בוודאי תכננת מראש את יכולת ההחזר שלך. אם אתה חוסך בקרן פנסיה, הרי זה מתוך מטרה להבטיח את עתידך הכלכלי לאחר פרישה. אם אתה מפקיד כל חודש סכום כסף בתכנית לביטוח חיים, הרי זה משום שאתה שואף להבטיח את עתידם הכלכלי של התלויים בך.

השקעה בשוק ההון היא אחד המרכיבים של תיק הנכסים שלך. מאחר שיש בה בדרך כלל סיכוי וסיכון גדולים יותר מהפקדה בתכנית חיסכון למשל, היא דורשת ניהול יעיל וזהיר. הרווח הצפוי הוא כמובן שיקול חשוב, אולם אין בכך די. בטרם תשקיע בניירות ערך, רצוי שתחליט לגבי מטרת ההשקעה, הסיכון האפשרי והמקורות העומדים לרשותך, על מנת שלא לסכן את עתידך הכלכלי או את עתיד התלויים בך.

1.2 קבלת החלטה לגבי מטרת ההשקעה ומקורותיה

לפני שאתה משקיע עליך להגדיר לעצמך מהי המטרה שאתה מעוניין להשיג: חיסכון לעת פרישה מהעבודה; חיסכון לשם מטרה מיוחדת, כגון לרכישת דירה; השקעה שתניב רווחים גבוהים (הכרוכים ודאי בסיכון גבוה); השקעה ליום סגריר; או כל מטרה אחרת. בנוסף עליך להחליט כמה כסף תוכל להרשות לעצמך להשקיע, ומאין יגיע הכסף לביצוע ההשקעה: האם מהכנסתך השוטפת? האם מכספים שנצברו בתכניות חיסכון? האם מכספים שהתקבלו מקרן הפנסיה שלך לאחר שפרשת? האם מפיצויי פיטורין? האם מהלוואות?



1.3 קבלת החלטה לגבי רמת הסיכון

החלטת מהי מטרת השקעתך, ובחרת לייעד סכום כסף מסוים להשקעה בניירות ערך. בטרם תשקיע בשוק ההון, יש לקבל החלטה לגבי רמת הסיכון שאליה אתה מוכן להיחשף. ככל שפוטנציאל הרווח (התשואה) גבוה יותר - עולה גם רמת הסיכון. סביר שתרצה להשיג תשואה גבוהה, אבל אם אינך יכול להרשות לעצמך להפסיד סכומים ניכרים, מסלולי ההשקעה המועדפים הם מסלולים בעלי סיכון נמוך יחסית, בהם תוכל לקבל לפחות את החזר הקרן שהשקעת. במקרה כזה, ייתכן שהשקעה במניות, כל שכן באופציות על מדדי מניות או על שערי מט"ח, אינה מתאימה לך.

1.4 בחירה נכונה של מסלול ההשקעה

משקיבלת החלטה לגבי מטרת ההשקעה, מקורות המימון ורמת הסיכון אליה אתה מוכן להיחשף - תוכל לשקול מהי הדרך המתאימה ביותר להשקיע את כספך. ייתכן שתחליט לחסוך את כספך בתכניות חסכון לטווחים שונים; ייתכן שתחליט להשקיע את כספך בשוק ההון באמצעות קופות גמל, קרנות נאמנות או מנהל תיקי השקעות; ואפשר שתעדיף לסחור בניירות ערך על פי שיקול דעתך הבלעדי או על פי עצת יועץ השקעות.

לדוגמה: אם ידוע לך שתזדקק לכסף במועד מסוים, השקעה במניות עלולה להיות בעייתית, מאחר ששוק המניות תנודתי באופן יחסי, ומועד המימוש עלול לחול בתקופת שפל. לעומת זאת, אם אין אילוץ למשוך את הכסף במועד כלשהו בטווח הקצר, ההשקעה במניות עשויה להתאים. כמו כן, אם רכשת דירה וברשותך סכום כסף המיועד לתשלום התמורה, ייתכן שתעדיף להשקיעו בתקופת הביניים באפיקים סולידיים, שיתאימו להתחייבות שלך. למשל, אם ההתחייבות שלך צמודה למדד המחירים, השקעה בתכנית חיסכון צמודת מדד עשויה להתאים, ואם ההתחייבות צמודה לשער הדולר, פיקדון דולרי יבטיח שיהיה לך מניין לשלם את החוב.

זאת ועוד, אם ברשותך כספים שחסכת לעת פרישה ומועד הפרישה קרוב, ייתכן שתרצה להשקיע חלק ניכר מהם בקרן אשר תצמיח תשואה תקופתית הנושאת סיכון נמוך ותאפשר בעתיד קיום ברמה סבירה.

1.5 קבלת סיוע מקצועי

ניתן להיעזר ביועץ השקעות לשם קבלת הסברים ומידע לגבי כל אחד ממסלולי ההשקעה האפשריים וכדי להחליט על מסלול ההשקעה המתאים ביותר. כאשר מדובר בתכנית חסכון נושאת ריבית, קל יחסית להשוות ולבחור באופן עצמאי. אולם, אם יש כוונה להשקיע במסלולים מורכבים יותר, אשר מטבע הדברים ההשוואה והבחירה ביניהם מורכבת אף היא - ייתכן שתרצה לקבל ייעוץ מקצועי מקיף יותר ממנהל תיקי השקעות או אף להפקיד את הניהול בידי.

כשאתה פונה לייעוץ מקצועי, כדאי שתחוש כי הנושא של השקעה בנכסים פיננסיים מובן לך, על מנת שתוכל להגדיר במדויק למנהל התיקים או ליועץ ההשקעות מהן מטרותיך והעדפותיך. בין השאר, רצוי שיהיה בידיך מידע לגבי מסלולי ההשקעה הקיימים בשוק. המידע יכול להתקבל מספרות בנושא השקעות, מהעיתונות, מאתרי אינטרנט של גופים המספקים ייעוץ



השקעות וניהול תיקים ומעלוניס ופרסומים המחולקים בבנקים (יש להתייחס למידע בזהירות ומתוך מודעות לכך שרוב ספקי המידע הם גופים מסחריים).

2. מהם ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות?

המושג "ייעוץ השקעות" מוגדר בחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות ובניהול תיקי השקעות התשנ"ה-1995 (להלן - "החוק" או "חוק הייעוץ"): "מתן ייעוץ לאחרים בנוגע לכדאיות של השקעה, החזקה, קניה או מכירה של ניירות ערך או של נכסים פיננסיים. לעניין זה, "ייעוץ" - בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות באמצעות פרסום, בחוזרים, בחוות דעת, באמצעות הדואר, הפקסימיליה או בכל אמצעי אחר, למעט פרסום בידי המדינה או בידי תאגיד הממלא תפקיד על פי דין במסגרת תפקידו."

יועץ השקעות ייתן לך עצה לגבי כדאיות של השקעה, אולם בסופו של דבר, שיקול הדעת וההחלטה במה וכיצד להשקיע היא תמיד שלך, ואתה הוא שמבצע את הפעילות בחשבון.

משווק ההשקעות, כמו יועץ ההשקעות, מספק שירותי ייעוץ השקעות שמהותם הוסברה בפסקה הקודמת, אלא שיש לו קשר לנכס פיננסי אחד או יותר. למשל, משווק השקעות עובד בחברת ניהול תיקים שיש לה חברת בת המנהלת קרנות נאמנות. החוק מחייב את המשווק לספר ללקוח כי אינו יועץ השקעות אלא משווק השקעות.

"ניהול תיקי השקעות" מוגדר כדלקמן: "ביצוע עסקאות, לפי שיקול דעת, לחשבונם של אחרים". אם כן, בניגוד ליועץ השקעות, מנהל תיקים מפעיל שיקול דעת ומבצע בעצמו את הפעילות בחשבונך. מנהל תיקים לא חייב לקבל מראש את הסכמתך לכל עסקה שהוא מבצע, אלא רק לעסקה שבהסכם הניהול או בחוק נקבע שהיא דורשת את אישורך. מנהל תיקים הוא אפוא אדם שהחלטת לבטוח בו ולתת לו לפעול בחשבונך. עם זאת, מנהל התיקים אינו רשאי למשוך כסף מחשבונך, מלבד שכר והוצאות שסוכמו מראש בהסכם הניהול התיקים.

3. מיהם יועצי השקעות, משווקי השקעות ומנהלי תיקים?

3.1 רישוי

ככלל, רק מי שקיבל מרשות ניירות ערך רישיון לעסוק בייעוץ השקעות או בניהול תיקי השקעות, רשאי לתת שירותים מסוג זה (אבל לעתים יהיה פטור מרישיון, כגון אם מספר הלקוחות אינו עולה על חמישה). בעל רישיון לעסוק בניהול תיקים רשאי לעסוק גם בייעוץ השקעות, ואינו זקוק לרישיון נוסף לשם כך. לעומת זאת, בעל רישיון ייעוץ בלבד אינו רשאי לנהל תיקי השקעות.



3.2 מי רשאי לקבל רישיון יועץ/ משווק/ מנהל תיקים?

זכאי לרישיון יועץ או מנהל תיקים אדם אשר הוא בגיר, אזרח או תושב ישראל, אשר לא הורשע בעבירה מבין עבירות המפורטות בחוק, ועמד בבחינות מקצועיות ובתקופת התמחות (אלא אם כן יש לו ותק מקצועי או לימודים אוניברסיטאיים רלוונטיים הפוטרים אותו מבחינות). כמו כן, הוא חייב לעמוד בתנאים מסוימים לעניין ביטוח מפני אירועים של רשלנות או מעילה באימון כלפיך. מנהל תיקים חייב לעבוד במסגרת תאגיד, ואף תאגיד זה מחויב ברישיון. לתאגיד בעל רישיון בניהול תיקים נדרש גם הון עצמי מינימלי.

מהי הכשרתו של בעל הרישיון?

על בעל רישיון להיות בקיא בדיני ניירות ערך, לדעת לקרוא ולנתח דוחות כספיים ולהתמצא היטב בנושאים שונים בתחומי הכלכלה, הסטטיסטיקה והמימון. בעל רישיון גם נדרש להכיר את מגוון הנכסים הפיננסיים והמסים החלים עליהם. כמו כן, עליו לדעת לנתח ניירות ערך, לבצע הערכות שווי של חברות ולהשתמש באסטרטגיות השקעה. נושאים נוספים, שבהם רק מנהל תיקים מקבל הכשרה, הם הערכת ביצועים וניהול סיכונים בתיקי השקעות.

3.3 מהן חובותיו של יועץ השקעות/ משווק השקעות/ מנהל תיקים?

חובות אמון וזהירות

לבעל רישיון יש חובת אמון כלפי לקוחותיו. פירושה של חובה זו שהוא נדרש לפעול לטובת לקוחותיו מבלי להעדיף את ענייניו האישיים או את ענייניהם של אחרים. חובת האמון מתבטאת גם באי העדפת ענייניו של לקוח אחד על פני לקוח אחר. כמו כן, בעל רישיון חייב לנהוג בעיסוקו בזהירות וברמת מיומנות סבירה, ועליו לנקוט בכל האמצעים הסבירים להבטחת ענייניהם של לקוחותיו.

התאמת השירות לצורכי הלקוח

בעל רישיון נדרש להתאים, ככל האפשר, את הייעוץ שהוא נותן או את אופי העסקאות שהוא מבצע עבור לקוחותיו לצרכיו ולהנחיותיו של כל לקוח. החוק קובע את הפרטים שעליו לברר עם הלקוח לשם התאמת השירות כאמור לעיל (ראה להלן בסעיף 5).

הסכם בכתב

בעל רישיון נדרש לערוך הסכם בכתב עם הלקוח. החוק קובע את הפרטים שההסכם חייב לכלול (ראה להלן בסעיף 6).

גילוי נאות

יועץ השקעות או משווק השקעות נדרש לגלות ללקוח, בגילוי נאות, את כל העניינים המהותיים לעסקה המוצעת או לייעוץ / השיווק הניתן.



על העוסק בשיווק השקעות חלות חובות גילוי מוגברות. במקומות שבהם הוא מנהל את עסקיו עליו להביא לידיעת לקוחותיו את דבר עיסוקו בשיווק השקעות - ולא בייעוץ השקעות - בשלט בולט וברור. כמו כן, עליו לגלות פרטים אלה ללקוח בלשון המובנת לו הן בעל-פה והן במסמך בכתב שיימסר ללקוח לפני ההתקשרות עמו. פרטים אלו יהיו גם חלק מההסכם עם הלקוח. על העוסק בשיווק השקעות לפרסם באתר האינטרנט שלו את העובדה שהוא עוסק בשיווק השקעות, את הזיקה שיש לו לנכסים פיננסיים, את מהות הזיקה ואת דבר העדפתו את אותם נכסים פיננסיים.

גילוי על ניגוד עניינים

בעל רישיון נדרש להודיע ללקוח על ניגוד עניינים בינו או בין התאגיד שבו הוא עובד לבין הלקוח, ולקבל את הסכמת הלקוח מראש ובכתב לפעילות היוצרת ניגוד עניינים.

איסור העדפה

על יועץ השקעות (או מנהל תיקים שעוסק גם בייעוץ השקעות) חל איסור להעדיף ניירות ערך או נכסים פיננסיים שלו או של תאגיד הקשור לתאגיד שבו הוא עובד. לעומת זאת, למשווק השקעות יש מלכתחילה זיקה לנכסים פיננסיים, ועל כן הוא חייב לקיים גילוי נאות בעניין זיקה זו. על כל פנים, הוא חייב גם להתאים את פעולותיו השיווקיות כלפי הלקוח לצרכיו של הלקוח.

סיכונים מיוחדים

יועץ או משווק השקעות נדרש להודיע ללקוח על עסקה הכרוכה בסיכונים מיוחדים. מנהל תיקים חייב לקבל מלקוח אישור מראש ובכתב לפני ביצוע עסקה הכרוכה בסיכון מיוחד, למשל כתיבת אופציות או ביצוע עסקאות בחוזים עתידיים.

החזקה וניהול נפרד של נכסי הלקוח

החוק מחייב את מנהל התיקים להחזיק ניירות ערך ונכסים פיננסיים של הלקוח בנפרד מאלה שלו. כמו כן, מנהל התיקים חייב להחזיק ניירות ערך ונכסים פיננסיים של לקוחותיו בנפרד זה מזה ולקבל החלטה על ביצוע עסקה לגבי כל לקוח בפני עצמו. את הפעולות עבור הלקוח מבצע מנהל התיקים בחשבון על שם הלקוח המתנהל בבנק או אצל חבר בורסה ונועד על ידי הלקוח לפעולות אלה. ניירות הערך ויתר הנכסים הפיננסיים שנקנו עבור הלקוחות יופקדו בחשבון על שמו של כל לקוח - בבנק או אצל חבר בורסה.

חובות נוספות

בעל רישיון חב כלפי לקוחו חובת סודיות.



4. מדוע הרישוי מגן עליך?

כמפורט לעיל, בעל רישיון מצוי בפיקוח רשות ניירות ערך, חלות עליו חובות הקבועות בחוק ועליו לעמוד בשורה של סטנדרטים מינימליים הן במישור האישי והן במישור המקצועי. אם סטה בעל רישיון מהוראות הדין, הוא עלול לעמוד בפני הליך מנהלי, או שיוטל עליו עיצום כספי. במקרים אחרים הוא עלול להיות צפוי אף לענישה פלילית ולשלילת רישיון.

מצד שני, אדם שלא עמד בדרישות לקבלת רישיון, אינו מכפיף את עצמו לחובות המיוחדות שבחוק הייעוץ (אף שקיימות החובות המשפטיות של הגינות ונאמנות בשירות מקצועי גם בדין הכללי בישראל). חובות אלו של בעל רישיון עניינן אמון, זהירות ומקצועיות כלפיך הלקוח. מי שאינו בעל רישיון גם לא עומד תחת פיקוח הרשות לניירות ערך. לפיכך קבלת ייעוץ, שיווק או ניהול תיק ניירות ערך מבעל רישיון תגדיל את הסיכוי שתקבל שירות מקצועי ונאות, בהתאם לצרכיך ולמטרותיך.

שים לב!

גם בין בעלי הרישיון קיימים הבדלים באיכות השירות. כפי שאתה משתדל להיות צרכן אחראי ברכישה של שירותים שונים, מומלץ גם כאן לבדוק מספר מועמדים ולהשוות ביניהם.



תהה גם על קנקנם של יועצי השקעות ומשווקי השקעות הפועלים במסגרת גופים גדולים כגון בנקים וחברי בורסה. ייעוץ השקעות הוא שירות אישי, ואיכותו נגזרת מרמתו המקצועית של היועץ ולא דווקא מגודלו וחוסנו של התאגיד המעסיק אותו. גם אם יועץ ההשקעות פועל בסניף שבו אתה מנהל את חשבון העו"ש שלך, מן הראוי לנסות ולעמוד על שמו המקצועי ולבחון האם דווקא בסניף זה תוכל לקבל את השירות המתאים ביותר לצרכיך ולמטרותיך.

אמנם, החוק פוטר יחיד מקבלת רישיון לעסוק בניהול תיקים או בייעוץ/ שיווק השקעות, אם מספר לקוחותיו אינו עולה על חמישה בשנה קלנדרית. אם החלטת לפעול בדרך זו, חשוב שתהיה ער למשמעויות הדבר ובכלל זה לעובדה, כנזכר לעיל, שההסדר המיוחד שקובע חוק הייעוץ אינו חל עליו במלואו, ושאותו יחיד אינו נתון לפיקוח מלא של הרשות ואינו חייב למלא אחר דרישות חשובות של החוק, כגון עריכת ביטוח, כמוסבר בפרק 7 להלן. חשוב שתעקוב בכל עת אם הוא לא חרג ממגבלת חמשת הלקוחות, ולחלופין אם דאג לקיים את דרישות החוק, לרבות הדרישה לכך שיהיה בעל רישיון כאשר מספר לקוחותיו, ואתה ביניהם, עלה על חמישה בשנה קלנדרית. עם זאת, יחיד הפועל במסגרת זו חב בחובות האמון והזהירות כאילו היה בעל רישיון, ואם הוא מפר חובות אלו ניתן לתבוע אותו בתביעה אזרחית, לדוגמה בעילה של הפרת חובה חקוקה.



5. התאמת השירות לצורכי הלקוח

בעל רישיון נדרש להתאים, ככל האפשר, את הייעוץ שהוא נותן לך לצרכיך ולהנחיותיך.

מה צריך בעל רישיון לדעת עליך הלקוח?

יועץ/ משווק השקעות/ מנהל תיקים הממלא את תפקידו כהלכה חייב לבקש ממך פרטים על מצבך הכספי, מטרות ההשקעה, צרכיך בהווה ובעתיד ונסיבות רלוונטיות אחרות. כך למשל, על בעל הרישיון לבקש ממך מידע לגבי רמת ההכנסה שלך, הלוואות שקיבלת, מקורות כספיים צפויים והרכב תיק ניירות הערך ותיק הנכסים הפיננסיים שלך. כמוכן שאינך חייב למסור פרטים אלה, אולם עליך לדעת, שהמידע מיועד לסייע בידי היועץ או מנהל התיקים להתאים את השירות לצרכיך וליכולתך הכספית. ככל שבעל הרישיון ידע פחות, כן יגדל הסיכון שלא יהיה בידו להמליץ או לבחור עבורך באפיק ההשקעה האופטימלי.

כמו כן, נדרש בעל הרישיון לברר מהי רמת הסיכון שאתה מוכן לקחת. כך גם יבדוק אתך מנהל התיקים בהליך בירור הצרכים מה יהיה חלקו של כל אחד מסוגי ניירות הערך מתוך השווי הכולל של תיק ההשקעות. גם מידע לגבי שיקולי מס עשוי להיות רלוונטי. אם היועץ אינו מתעניין בפרטים אלה, הנך עלול לקבל עצה שגויה.

בעלי רישיון שואפים בדרך כלל לקיים קשר ארוך טווח עם לקוחותיהם. בהתאם לכך, ראוי כי בעל הרישיון יבקש ממך מדי פעם לעדכן את המידע שמסרת ויתעניין אם חלו שינויים במצבך הכספי, על מנת שיוכל להמשיך ולתת לך את השירות המתאים. על פי חוק, בעלי רישיון נדרשים לעשות כן לפחות פעם בשנה.

בינואר 2007 פרסמה לראשונה הרשות הוראות לבעלי רישיון בעניין בירור צרכיך והנחיותיו של הלקוח, התאמת השירות לצרכים ולהנחיות אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק. מאז פורסמו ההוראות לראשונה הן עודכנו. הנוסח העדכני של הוראות אלו מפורסם באתר הרשות.

6. הסכם בכתב

על פי החוק, ההתקשרות עם היועץ, המשווק או מנהל התיקים חייבת להיעשות בהסכם בכתב. דרוש לקבל העתק מן ההסכם לפני תחילת מתן השירות. אתה זכאי לכך על פי החוק. בדרך כלל תקבל לידיך מסמך מורכב ומפורט. בטרם תחתום, קרא בעיון את תוכן ההסכם, תוך מתן דגש על הסכמות בעלות חשיבות מיוחדת, כמו דמי ניהול ועמלות, מדיניות השקעה, עסקאות בסיכון מיוחד וכדומה.

6.1 נושאים שחייבים להופיע בהסכם

1. פרטי הזיהוי והנתונים שלך, הלקוח.
2. הצרכים וההנחיות כפי שמסרת אותם לידיעת היועץ/ מנהל התיקים, כאמור בסעיף 5 לעיל.



3. פירוט דמי הניהול, העמלות והוצאות אחרות שתחויב בהם ודרך חישובם.
4. קביעה כי אתה רשאי לבטל בכל עת את ההתקשרות עם בעל הרישיון.
5. קביעה בדבר האפשרות לתת ייעוץ או שיווק בטלפון או העדר אפשרות כזו.
6. הוראה כי ידוע ללקוח שחובת הסודיות המוטלת על בעל הרישיון כלפי לקוחו כפופה לחובתו למסור ידיעות על פי כל דין.
7. כאשר בעל הרישיון הוא חבר הבורסה לניירות ערך - הוראה כי ידוע ללקוח שההסכם כפוף לחובותיו של חבר בורסה בהתאם לתקנון הבורסה לפי חוק ניירות ערך.
8. בהסכם עם משווק השקעות יש לשים לב לכך שההסכם כולל את חובות הגילוי הנאות בהן מחויב משווק ההשקעות, המפורטות בסעיף 3.3 לעיל.

6.2 נושאים נוספים שחייבים להופיע בהסכם עם מנהל תיקים

בנוסף לפרטים שנכללו בסעיף 6.1, ההסכם עם מנהל תיקים חייב לכלול התייחסות לנושאים נוספים, כדלקמן:

1. ייפוי כוח המפרט את היקף הסמכות ושיקול הדעת המוקנים למנהל התיקים, ובכלל זה ציון אופן ניהול תיק ההשקעות. אתה רשאי לתת למנהל תיקים ייפוי כוח לפעול עבורך על פי שיקול דעתו, אולם רצוי להגביל את שיקול הדעת שלו לגבי סכומי כסף, סוגים של השקעות וכיוצא בזה.
2. אפשר שתחליט לממן את השקעותיך באשראי. אתה חייב להגדיר בהסכם במפורש את האפשרות לקבל אשראי, מהי מסגרת האשראי ומהם תנאיו. אל תשאיר נושא זה לשיקול דעתו הבלעדי של מנהל התיקים. אם אינך מעוניין באשראי - הקפד שהדבר ייאמר במפורש בהסכם.
3. הוראותיך לעניין סוגי ניירות הערך והנכסים הפיננסיים שייכללו בתיק ההשקעות שלך (מניות, איגרות חוב, אופציות וחוזים עתידיים, פיקדונות, מט"ח וכו'). הגדר מה יהיה השיעור של כל אחד מסוגי ניירות הערך ביחס לשווי תיק ההשקעות. חשוב שתגדיר במפורש מהו החלק היחסי אשר אתה מותר לשיקול דעתו הבלעדי של מנהל התיק. חשוב היטב לפני שאתה מחליט לתת שיקול דעת מוחלט למנהל התיקים.
4. רכישת ניירות ערך, אופציות או חוזים עתידיים במחיר העולה על מחיר הבורסה הידוע במועד הרכישה או מכירת אותם נכסים במחיר הנמוך ממחיר הבורסה הידוע במועד המכירה: עליך לקבוע בהסכם אם ניתנת לכך הסכמתך או אם אתה מתנה הסכמה כזו באישור מראש שלך. אתה רשאי גם לאסור בכלל על מנהל התיקים לבצע עסקאות שלא במסגרת המסחר בבורסה או שלא במחיר הבורסה.

6.3 אל תיתן את הסכמתך הגורפת מראש ל-

1. לבצע עבורך עסקאות הכרוכות בסיכון מיוחד, כגון מכירה בחסר או עסקה באופציה ובחזרה עתידי, מבלי שאתה מבין היטב את הסיכון הכרוך בה. על פי החוק, יועץ השקעות חייב להודיע לך מהו הסיכון הכרוך בעסקה. מנהל תיקים חייב לקבל מראש ובכתב את הסכמתך לכל עסקה הכרוכה בסיכון כזה או לעסקאות הכרוכות באותו סוג סיכון. שקול



היטב בטרם תיתן הסכמתך לעסקה כזו.

2. לבצע עבורך עסקאות שיש בהן משום ניגוד עניינים. החוק קובע כי על בעל רישיון להודיע לך בכתב על כל עסקה שקיים בה ניגוד עניינים, והוא רשאי לבצע את העסקה רק בהסכמתך מראש ובכתב. קבל את כל הפרטים החשובים לעניין, ושקול היטב בטרם תיתן הסכמתך לעסקה כזו.

3. להזמין, לרכוש ולסחור עבורך בניירות ערך אשר תאגיד קשור למנהל התיקים שלך משמש להם כחתם, אלא אם כן נתת לכך את אישורך מראש ובכתב, ובתנאי שמנהל התיקים יתחייב לדווח לך על כל עסקה כזו בתוך 30 יום. בטרם תיתן הסכמתך לביצוע עסקה מסוג זה, בדוק היטב האם היא עולה בקנה אחד עם האינטרס הכלכלי שלך.

7. הון עצמי וביטוח של בעל רישיון

החוק קובע כי על מנהל תיקים או יועץ השקעות להחזיק במקורות כספיים וביטוח על מנת שתהיה לו יכולת לשלם לך פיצוי כספי אם התרשל בתפקידו או אם מי מעובדיו מעל באמון כלפיך.

יועץ השקעות או מנהל תיקי השקעות שהוא חברה חייב להחזיק, על פי חוק, הון עצמי בסכום הקבוע בתקנות. מטרת ההון העצמי היא לשמש "כרית ביטחון" לחוסנו של מנהל התיקים.

יועץ השקעות או מנהל תיקי השקעות חייב לערוך ביטוח לכיסוי חבותו בשל מעשה או מחדל רשלני כלפי לקוחותיו. מנהל תיקים חייב לערוך ביטוח גם לכיסוי חבותו בשל מעילה באמון של עובדיו כלפי לקוח. יועץ השקעות או מנהל תיקי השקעות שהוא חברה רשאי להמיר חלק מסכום הביטוח בערבות בנקאית לטובת הלקוחות או בפיקדון או בפיקדון ניירות ערך למשמרת.

על פי החוק, יועץ או מנהל תיקים חייב למסור ללקוחותיו פרטים על הביטוח או הערבות הבנקאית, לרבות שם המבטח; תקופת הביטוח; פרטי הבנק שנתן ערבות בנקאית (אם יש) ותוקפה; קיומו של פיקדון או פיקדון ניירות ערך למשמרת (אם יש) כתחליף לביטוח; וכן שם עורך הדין או רואה החשבון הנאמן לפיקדון ופרטיו.

שים לב! ביטוח או ערבות בנקאית אינם עניין טכני פנימי של מנהל התיקים או יועץ ההשקעות. הם נדרשים על פי חוק, ועשויים להיות בעתיד המקור הכספי היחיד ממנו תוכל לתבוע פיצוי בגין הפסדים כספיים שנגרמו לך עקב מעילה באמון או התרשלות של מנהל התיקים. לכן דרוש לקבל מהיועץ או מנהל התיקים פרטים מלאים לגבי הביטוח שערך או הערבות הבנקאית או הפיקדון שהפקיד לטובת לקוחותיו.



8. פעולות שחשוב לבצע בטרם בוחרים ביועץ השקעות/ משווק/ מנהל תיקים

1. חשוב לבדוק באתר האינטרנט של הרשות (www.isa.gov.il) האם ליועץ/ משווק/ מנהל תיקים ולחברה בה הוא מועסק יש רישיון. עוד ניתן לבדוק באתר האם יש פסקי דין שהרשות צד להם, המתייחסים לבעל הרישיון שעמו עובדים, האם רשיונו נשלל בעבר והאם תלוי ועומד נגדו כתב אישום שהוגש על ידי הרשות.
2. אסור למנהל תיקים או ליועץ השקעות לקבל לטיפולו לקוח חדש ללא פגישה וזיהוי פנים אל פנים, וחשוב להקפיד על כך.
3. כדאי לערוך סקר שוק, לבדוק יועצי השקעות/ מנהלי תיקים שונים ולהשוות בין ההצעות המוגשות בטרם מקבלים החלטה על בחירת יועץ או מנהל תיקים. רצוי לברר עם היועצים מה מקור ההבדלים בין הגישות השונות.
4. חשוב להבין את מאפייני אפיקי ההשקעה המוצעים והסיכונים והסיכויים הכרוכים בהם. אל תתבייש לשאול שאלות. השאיפה היא למצוא את אפיק ההשקעה המתאים ביותר למטרה לשמה היא נועדה. אל תסתפק בתשובות מעורפלות או מתחמקות מצד היועץ. ככל שתדע יותר, כך יגדלו הסיכויים שתבצע את ההשקעות הטובות ביותר עבורך.
5. כדאי לערוך רישום של התשובות המתקבלות מבעל הרישיון. הדבר יכול להיות שימושי אם יתגלעו מחלוקות או אם תיאלץ להגיש תלונה ברשות. אם המידע שקיבלת מורכב, ניתן לבקש את חוות הדעת המקצועית בכתב, כפי שמקובל בתחומים רבים בהם ניתן ייעוץ מקצועי.
6. כדאי לשאת ולתת על גובה העמלות ודמי הניהול.
7. אל תחתום על מסמך לפני שקראת והבנת את תוכנו. אל תחתום על מסמך שפרטיו טרם מולאו.

זכור!
המטרה היא לבחור את אפיק ההשקעה המתאים ביותר לצרכיך ולא להיענות לעצות בצורה עיוורת.



9. כיצד פותחים תיק השקעות אצל מנהל תיקים?

לאחר שחתמת על הסכם ניהול עם מנהל תיקים בעל רישיון, תתבקש לפתוח חשבון המיועד לפעילות בניירות ערך באחד הבנקים או אצל חבר בורסה. עם פתיחת החשבון, תתבקש ליפות את כוחו של מנהל התיקים לבצע עבורך פעולות בחשבון.



דע לך!



על יועץ השקעות, משווק השקעות ומנהל תיקים חלה חובה לקיים רישום של כל פעולת ייעוץ ועסקה שביצע עבור לקוח. כדאי לקבל העתקים של רישומים אלה ולשמור אותם.

10. כיצד משלמים למנהל תיקים?

בדרך כלל התשלום בגין ניהול התיק מורכב מדמי ניהול ועמלות.

דמי ניהול

דמי ניהול משולמים למנהל התיקים כשכר עבור השירות המקצועי שהוא נותן לך. דמי הניהול מחושבים, בדרך כלל, כאחוז משווי התיק. שווי התיק כולל את כל מרכיביו, לרבות יתרות מזומנים ופיקדונות שקליים. חלק ממנהלי התיקים מבצעים את החישוב על בסיס שווי התיק בסוף כל חודש, יש המבצעים התאמות לגבי הפקדות או משיכות מזומנים במהלך החודש, ויש המבצעים חישוב יומי על פי שווי התיק בסוף כל יום מסחר.

לגבי קרנות נאמנות של מנהל התיקים הנכללות בתיק ההשקעות שלך, שאל את מנהל התיקים האם מתבצע קיזוז של דמי הניהול, כדי שלא תשלם פעמיים - פעם לקרן ופעם עבור ניהול התיק.

כדאי לשאת ולתת על גובה דמי הניהול. דמי הניהול עשויים להיות נמוכים יותר ככל שהיקף התיק גדול יותר ויכולים להיות גבוהים יותר ככל שהתיק "מנייתי" או מסוכן יותר, הכול על פי מדיניות מנהל התיקים ובהתאם ליכולת המיקוח שלך - הלקוח.

חיוב הלקוח יכול להתבצע אחת לחודש או אחת לפרק זמן ארוך יותר - הכול בהתאם להסכם בינך לבין מנהל התיקים. סכום דמי הניהול מנוכה מיתרת המזומנים בחשבון שלך בבנק או אצל חבר הבורסה.

עמלות

כל פעולת קנייה ומכירה של נייר ערך חייבת בתשלום עמלה לחבר הבורסה שבאמצעותו היא מבוצעת. חשוב לדעת, כי כיום קיימת על פי החוק אפשרות, בכפוף לאישור מפורש ומראש של הלקוח, שמנהל התיק יקבל מחברי הבורסה חלק מסכומי העמלה שמשלם הלקוח לחבר הבורסה בגין פעולות שעשה עבורו מנהל התיק בתיק המנוהל. הדבר עלול ליצור אצל חלקם תמריץ להרבות בפעולות קנייה ומכירה גם כאשר אין הדבר מתחייב מאופי התיק. לכן, אם אישרת למנהל התיקים שלך לקבל החזרי עמלות כאמור, בדוק מדי פעם אם היקף הפעילות ומספר הפעולות בתיק ההשקעות שלך הם בגדר הסביר ואם אין פעילות סרק (כגון קנייה ומכירה של נייר ערך מסוים באותו יום, באותו מחיר, וכדומה).



11. דוחות תקופתיים ללקוח

החוק מחייב כל מנהל תיקים להמציא ללקוחותיו, לפחות אחת לשלושה חודשים, דין וחשבון מפורט על הרכב תיק ההשקעות שלו, על חשבוננו הכספי ועל חיוב בשל שכר והוצאות. כמו כן, מנהל התיקים נדרש לצרף לדין וחשבון את פירוט העסקאות שביצע עבור הלקוח בתקופה שחלפה ממועד הדין וחשבון הקודם, תוך הבלטת עסקאות שביצען כרוך בסיכון מיוחד ועסקאות באשראי, אם בוצעו כאלה. בנוסף, נדרש מנהל תיקים להמציא ללקוחות מידע אודות הביטוח וההון העצמי, כמפורט בסעיף 7 לעיל.

אם הסכמת שהתיק ינוהל בדרך של נאמנות עיוורת, הנך רשאי לדרוש שמתכונת הדיווח ומועדיו יהיו על דעתך, ושהתנאים שהוסכמו יפורטו בהסכם הניהול.

בנוסף לדיווח התקופתי, הנך זכאי לקבל ממנהל התיקים בכל עת פרטים נוספים על פי דרישתך, בין בנוגע למצב תיק ההשקעות שלך או חשבונך הכספי ובין בנוגע לעסקה מסוימת. חשוב שתבצע השוואה בין הנתונים המופיעים בדיווח ממנהל התיקים לבין הדיווח מהבנק או מחבר הבורסה. עקוב אחר רצף הפעולות.

זכור! מטרת הדוח היא לתת בידך כלים לבדוק את הפעילות שנעשתה בתיק ההשקעות שלך ואת החיוב בדמי הניהול. אם פרטים בדיווח אינם מוצגים בבהירות, שאל ובקש הסברים. שמור ברשותך את כל הדוחות, כאסמכתאות לביצוע הפעולות.

12. היזהר!

1. לא כל אדם שמציג את עצמו כיועץ השקעות/ מנהל תיקים הוא אכן בעל רישיון. כאשר אתה פונה ליועץ/ מנהל תיקים, מותר לך ואף מומלץ לבקש לראות את רישיונו. את עדכניות תוקף הרישיון תוכל לבדוק באתר הרשות.
2. גם כאשר בחרת בבעל רישיון, הקפד שיהיה לך הסכם כתוב עמו ושהשירות שאתה מקבל מתאים למוסכם!
3. אל תסכים לקבל שירות מאדם שאינו מתעניין במצבך הכספי, צרכיך ומטרות ההשקעה.
4. אל תלך שבי אחרי הבטחות לעסקאות "מציאה" או לתשואות לא מציאותיות. אם עסקה נשמעת לך "טובה מכדי להיות אמיתית", קיים סיכוי סביר שהיא אכן כזו.
5. אל תתפתה להיענות לבקשה להשקיע מייד בטענה שאחרת תוחמץ ההזדמנות. קבל את כל הפרטים לגבי ההצעה, מהו בדיוק המידע שעליו המציע מתבסס ומהו מקור המידע.
6. אל תיתן את כספך לביצוע עסקה שאינך מקבל הסברים מפורטים מהי.
7. היזהר מהצעות להשקיע את כל כספך בהשקעה אחת, תהיה אטרקטיבית ככל שתהיה.
8. היה חשדן לגבי ייעוץ שניתן לך על בסיס מידע, שנאמר לך כי הוא "בלעדי".
9. הפקד את כספך בבנק או אצל חבר בורסה בחשבון שישמש את מנהל התיקים לביצוע עסקאות בניירות ערך. הקפד להגביל את ייפוי הכוח שנתת למנהל תיקים אך ורק לביצוע פעולות באפיקי ההשקעה השונים, ללא זכות למשוך כספים מחשבונך.



10. עקוב אחר התנועה בחשבון ניירות הערך שלך. בדוק אם התיק מתנהל על פי הנחיותיך ועל פי רמת הסיכון שהגדרת. אם אינך בטוח לגבי טיבה של השקעה מסוימת, שאל ודרוש הסברים. ככלל, הן רווחים גבוהים והן הפסדים גדולים בתוך תקופה קצרה עשויים לסמן שהתיק מנוהל ברמת סיכון גבוהה. רווחים והפסדים תקופתיים מתונים יותר עשויים להעיד על הרכב תיק סולידי. יהיו העדפותיך אשר יהיו, השתמש במדד זה כדי לבדוק אם התיק מנוהל על פי הנחיותיך לגבי רמת הסיכון. אם ביקשת לנהל עבורך תיק סולידי, אל תישאר אדיש לתשואה חיובית גבוהה במיוחד, אף על פי שהרווחים הגבוהים קוסמים, מאחר שהדבר עשוי להעיד שקיים בתיק פוטנציאל גבוה להפסדים משמעותיים.

11. בדוק האם כמות הפעולות שנעשתה בתיק ניירות הערך שלך סבירה ביחס להיקף ההשקעות והמגוון שלהן.

ראה בהקשר זה את אזהרת הרשות לציבור בדבר הסיכונים הכרוכים בהשקעות שאינן מפוקחות, שפורסמה **באתר הרשות**.

דברים שחשוב לברר לפני מסירת עניינך ליועץ/ משווק/ מנהל תיקים ובמהלך הטיפול בו

1. האם היועץ/ משווק/ מנהל התיקים מחזיק ברישיון?
2. מהם היתרונות והחסרונות של כל אפיק השקעה מוצע?
3. מהם אפיקי ההשקעה החלופיים הפתוחים בפניך?
4. האם היועץ/ משווק/ מנהל התיקים מחזיק בפוליסת ביטוח, בערבות בנקאית או בהון עצמי, כנדרש בחוק?

13. תפקידי הפיקוח והאכיפה של רשות ניירות ערך

הרשות מופקדת על הפיקוח על יועצי השקעות, משווקי השקעות ומנהלי תיקים מכוח חוק הייעוץ. במסגרת זו הרשות מפקחת על עמידתם בחובות הקבועות בחוק, בין היתר באמצעות בדיקת דוחות תקופתיים המוגשים לה, ביצוע ביקורות שטח אצל בעלי רישיון וטיפול בתלונות של לקוחות. לצורך ביצוע הפיקוח ניתנה לרשות סמכות לדרוש מבעלי רישיון ואחרים מידע לגבי פעילותם. אם במהלך ביקורת, בדיקת תלונה או פעילות אחרת של הרשות עולה חשש להפרת החוק על ידי בעל רישיון, רשאית הרשות לדרוש תיקון של הליקויים. בנוסף לאמור, היא מוסמכת להטיל עיצום כספי בגין הפרות מסוימות של החוק, ונתונות בידיה סמכויות חקירה כאשר מתעורר חשד לביצוע הפרה מנהלית או עבירה פלילית על החוק.

אם כתוצאה מחקירה מגיעה הרשות למסקנה שבוצעה עבירה, מועבר התיק לפרקליטות, שמחליטה אם להגיש כתב אישום (פלילי). אם עולה מהחקירה כי בוצעה הפרה מנהלית, נבחנת האפשרות לנקוט הליכים מנהליים, וממונה מותב של ועדת האכיפה המנהלית על פי חוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968. מותב הוועדה דן בהפרות מנהליות, ובסמכותו לבטל או להתלות רישיון, וכן להטיל עונשים נוספים (עיצום כספי, תשלום לנפגע הפרה ואמצעי אכיפה על תנאי).



13.1 בעיות בקבלת השירות

בחוברת זו קיבלת מידע לגבי חובותיהם של מנהלי תיקים, משווקי השקעות ויועצי השקעות כלפי לקוחותיהם, ולמדת כיצד לכלכל את צעדיך לפני ההתקשרות עמם ובמהלכה.

לעתים כלקוח אתה עלול שלא להיות מרוצה מהשירות שקיבלת. חשוב להבהיר שהפסדים כשלעצמם אינם מעידים בהכרח על טיפול כושל או רשלני מצד בעל הרישיון. גם בהשקעה "טובה" קיים סיכון להפסדים. אם בכל זאת אתה סבור שנהגו בהשקעתך שלא כשורה או שקיבלת ייעוץ לקוי, תחילה כדאי לברר את הנושא עם בעל הרישיון ולנסות להסדירו. צור קשר עם בעל הרישיון, הבהר לו מדוע אינך מרוצה ודרוש הסברים. אם פנית בעל פה, ערוך לעצמך תרשומות של מועדי השיחות, שמות האנשים עמם שוחחת ותוכן השיחות, במדויק ככל האפשר. אם העדפת לפנות בכתב, עליך כמובן לשמור העתקים של מסמכי ההתכתבות. אם היית לקוח של חברה גדולה, ברר מי מופקד על הטיפול בתלונתך. לאחר הברורים ייתכן שההסברים שקיבלת יניחו את דעתך. גם אם יסתבר שדבר מה נעשה שלא כשורה, ייתכן שיוצע לך פיצוי שיישב את העניין. אם אינך מקבל תשובות משביעות רצון, דרוש לקבל תשובות בכתב ושמור אותן. אם קיימת עם בעל הרישיון פגישה, ערוך תרשומת של תוכן הפגישה ושלה אליו מכתב ובו פירוט הדברים שסוכם עמך או הובטחו לך במהלך הפגישה.

13.2 כיצד תדע מתי קיימת עילה מספקת להגשת תלונה ברשות או תביעה לבית משפט?

עליך לדעת, כי לא כל בעיה או חילוקי דעות מהווים עילה מספקת להגשת תביעה או תלונה. כאמור לעיל, תשואה נמוכה שהניב תיק ההשקעות שלך או שהניבה השקעה מסוימת אינה בהכרח אשמתו של משהו. ייתכן שציפית לשיעור מסוים של רווחים על השקעותיך והתאכזבת. אין הדבר נובע בהכרח משירות לקוי, וייתכן שהפסדים או תשואה נמוכה מקורם באופי ההשקעה. אם על אף כל האמור הנך סבור שקיבלת שירות לקוי, ייתכן שיש לך עילה להגיש תביעה אזרחית בבית משפט או להגיש תלונה ברשות ניירות ערך.

לאחר שקראת חוברת זו, אתה יודע מהן חובותיו של מנהל תיקים, משווק השקעות ויועץ השקעות כלפיך ומהן דרישות החוק בכל הקשור לדרך פעולתו. ככלל, כאשר בעל הרישיון הפר את חובותיו כלפיך או את אחד מסעיפי הסכם הניהול/ייעוץ/שיווק, ייתכן שקיימת סיבה מספקת להגשת תלונה ברשות או תביעה אזרחית כנגד בעל הרישיון.

דוגמאות לנושאים שייבדקו על ידי הרשות:

1. קיבלת מידע מטעה או לא מדויק על השקעה מסוימת או על התשואה הצפויה לצמוח ממנה.
2. לא הוזהרת כיאות לגבי סיכונים מיוחדים הכרוכים בהשקעה מסוימת (למשל, השקעה בחוזים עתידיים).
3. בעל הרישיון לא פעל על פי הנחיותיך (למשל: ביקשת לנהל תיק "מנייתי", והתברר לך שחלק ניכר מהתיק הושקע באג"ח ממשלתיות).
4. בעל הרישיון לא בירר אתך את צרכיך לפני מתן השירות.
5. בעל הרישיון לא התאים את השירות לצרכיך ולמטרותיך.
6. הופלית לרעה לעומת לקוחות אחרים.



חשוב שתפנה בתלונה לבעל הרישיון או לרשות קרוב ככל האפשר למועד שבו התגלה הליקוי! אל תתעלם מליקויים בתקופה של רווחים, ואל תמתין בהגשת תלונתך עד שנוצרים הפסדים בתיק. לדוגמה: אם גילית כי הרכב התיק אינו תואם את הנחיותיך, אבל התיק רווחי מעל המצופה, אל תשהה את הגשת התלונה עד שיתהפכו היוצרות. השהיה כזו עלולה לפעול לרעתך ולהתפרש בעתיד כהסכמה שבשתיקה לדרך הלא תקינה בה נוהל התיק.

13.3 הטיפול בתלונה

אין בכוחה של רשות ניירות ערך להחזיר לך את כספך או להעניק לך פיצוי כספי אם נפגעת מפעילות לא תקינה של בעל הרישיון. לשם כך תצטרך להגיש תביעה בבית משפט (רצוי להתייעץ עם עורך-דין).

בנסיבות המתאימות, הרשות עשויה לפתוח בהליכים נגד בעל רישיון שהפר את חובותיו על פי החוק. הרשות גם עשויה לפתוח בחקירה פלילית נגד מי שעסק בניהול תיקים, ייעוץ השקעות או שיווק השקעות ללא רישיון, וזאת בין היתר על בסיס תלונה שתגיש. לעתים פעולתה של הרשות תסייע לך בתביעה אזרחית כנגד בעל הרישיון, שכן הממצאים והמסקנות של פסק דין פלילי חלוט, המרשיע את הנאשם, יהיו קבילים כראיה במשפט אזרחי, כקבוע בפקודת הראיות.

חשוב לציין, כי כל תלונה המגיעה לרשות נבחנת תחת שיקולי מדיניות אכיפה, הקצאת משאבים ומידת העניין לציבור. ישנם תיקים רבים שהטיפול בהם נגזר בשל אחת או יותר מהסיבות הבאות: חוסר ראיות, מאחר ולא נמצאה הפרה של החוק, הזמן הרב שחלף מהמקרה עד להגשת התלונה, חוסר עניין לציבור או זוטי דברים.

אם אירע שמנהל תיקים או יועץ השקעות או משווק השקעות לא נהג במקצועיות הראויה, הגשת תלונה ובה פירוט כל העובדות הידועות לך היא פעולה צרכנית נכונה והיא מסייעת לפתח שירותי ייעוץ, שיווק וניהול פיננסיים תקינים והוגנים יותר, לתועלתך ולתועלת ציבור המשקיעים כולו.

את התלונה ניתן להגיש לרשות ניירות ערך באחת מהדרכים הבאות:

פנייה דרך אתר הרשות

פנייה באמצעות פקס שמספרו 02-6513646 או 03-5601041

פנייה בדואר לכתובת: רשות ניירות ערך, כנפי נשרים 22, ירושלים 9546434



סיכום

בחוברת זו קיבלת מידע כיצד רצוי לבחור ביועץ השקעות, במשווק השקעות או במנהל תיקים שיתאימו לך וכיצד להימנע מהתקשרות לא נכונה עמם. אנו תקווה, כי הפרטים שבחוברת זו יסייעו בידיך לקבל שירותים שיתאימו לצרכיך ולמטרותיך. מניעה עדיפה על טיפול בדיעבד; התנהגות צרכנית נכונה מראש עשויה לחסוך ממך זמן, כסף ועוגמת נפש. אם לא קיבלת שירות הולם או אם נשללו ממך הזכויות המוקנות לך בחוק, אנו תקווה שבעזרת חוברת זו תדע כיצד להגן על כספך והשקעותיך.

