

רשות ניירות ערך

המחלקה לרישוי ולפיקוח על יועצי השקעות ומנהלי תיקים

השקעה באמצעות יועץ השקעות, משווק השקעות או מנהל

תיקי השקעות

עלון הסברה למשקיע

פברואר 2007

תוכן העניינים

| | |
|----|--|
| 5 | מבוא |
| 6 | 1. תכנון פיננסי ובחירת סוג הייעוץ |
| 6 | 1.1. חשיבותו של תכנון פיננסי |
| 6 | 1.2. קבלת החלטה לגבי מטרת ההשקעה ומקורותיה |
| 6 | 1.3. קבלת החלטה לגבי רמת הסיכון |
| 6 | 1.4. בחירה נכונה של מסלול החסכון או ההשקעה האופטימליים |
| 7 | 1.5. קבלת סיוע מקצועי |
| 8 | 2. מהם ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות |
| 9 | 3. מהו יועץ השקעות/משווק השקעות/מנהל תיקים? |
| 9 | 3.1. רישוי |
| 9 | 3.2. מי רשאי לקבל רשיון יועץ/משווק/מנהל תיקים? |
| 9 | מהם הסטנדרטים בהם חייב לעמוד אדם לשם קבלת רשיון? |
| 9 | 3.3. מהן החובות המוטלות על פי החוק על יועץ השקעות/משווק השקעות/מנהל תיקים? |
| 9 | חובות אמון וזהירות |
| 9 | התאמת השירות לצורכי הלקוח |
| 10 | הסכם בכתב |
| 10 | גילוי נאות |
| 10 | איסור על ניגוד עניינים |
| 10 | איסור העדפה ואיסור מתן תמריצים |
| 10 | סיכונים מיוחדים |
| 10 | החזקה וניהול נפרד של נכסי הלקוח |
| 10 | חובות נוספות |
| 11 | 4. מדוע הרישוי מגן עליך? |
| 11 | שים לב! |
| 12 | 5. התאמת השירות לצורכי הלקוח |
| 12 | מה צריך בעל רשיון לדעת עליך הלקוח |
| 13 | 6. הסכם יועץ/ניהול |
| 13 | 6.1. נושאים שחייבים להופיע בהסכם (הן עם יועץ/משווק והן עם מנהל תיקים) |
| 13 | 6.2. נושאים שחייבים להופיע בהסכם עם מנהל תיקים |
| 14 | 6.3. אל תיתן את הסכמתך הגורפת מראש - |

7. הון עצמי וביטוח של בעל רשיון.....15
8. פעולות שחשוב לבצע בטרם בוחרים ביועץ השקעות/משווק השקעות/מנהל תיקים.....16
9. כיצד פותחים תיק השקעות אצל מנהל תיקים?.....17
10. כיצד משלמים למנהל תיקים?.....18
- 18.....דמי ניהול
- 18.....עמלות
11. דוחות תקופתיים ללקוח.....19
12. הזהר!.....20
- דברים שחשוב לברר לפני מסירת עניינך ליועץ/משווק/מנהל תיקים ובמהלך הטיפול בו.....21
13. תפקידי הפיקוח והאכיפה של רשות ניירות ערך.....22
- 13.1 בעיות בקבלת השירות.....22
- 13.2 כיצד תדע מתי קיימת עילה מספקת להגשת תלונה ברשות או תביעה לבית משפט?.....22
- 13.3 הטיפול בתלונה.....23
- 24.....סיכום

מידע זה מוגש על ידי רשות ניירות ערך כשירות לציבור. מודגש ומובהר כי אין באמור בחוזר זה בכדי לשנות כל דין והנוסח היחיד הקובע הוא נוסח החוק והתקנות.

בכל מקום בו קיימת התייחסות ל"לקוח", יש לקרוא גם "לקוחה". בכל מקום בו נכתב "מנהל תיקים", ו"יועץ השקעות" או "משווק השקעות" יש לקרוא גם "מנהלת תיקים", "יועצת השקעות" או "משווקת השקעות"- בהתאמה.

מבוא

תכנון השקעות פיננסיות עשוי להיות פעולה מורכבת, במיוחד בשוק שבו מגוון האפשרויות ומספר הגופים העוסקים ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות הוא כה גדול. לכל אדם העדפות, צרכים ומשאבים כספיים משלו, קיימים או צפויים. לכל משקיע מתאימים מסלולי השקעה הנגזרים ממרכיבים אלה. מטרת עלון זה היא לסייע בידך לקבל החלטות הגיוניות לגבי כספך. בעלון זה תמצא מידע מיהו יועץ השקעות, מיהו משווק השקעות ומיהו מנהל תיקים ואילו פרטים כדאי לברר בטרם תשכור את שירותיהם. עוד נציין - 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. בעלון תמצא הסברים מדוע חשוב לקבל שירותי ייעוץ השקעות, שיווק השקעות או ניהול תיקי השקעות מאדם בעל רשיון וכיצד הרישוי מגן עליך.

1. תכנון פיננסי ובחירת סוג הייעוץ

1.1. חשיבותו של תכנון פיננסי.

ככל ארגון המנהל בשיטתיות את הכנסותיו והוצאותיו, נכסיו, התחייבויותיו ותזרים המזומנים שלו לטווחי זמן שונים, גם משק הבית נוהג בדרך כלל לתכנן ולנהל את המקורות העומדים לרשותו ומנגד את השימושים להם הוא מייעד את אותם מקורות. כך, לדוגמא, השקעת במהלך חיך במגוון נכסים וכנגדם קיבלת לעיתים הלוואות. 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 רק אחד המרכיבים של תיק הנכסים שלך ויש לתת לה את המשקל הראוי במסגרת התכנון הפיננסי הכולל. בהיותה בדרך כלל בעלת מרכיב אי וודאות, סיכוי וסיכון גדולים יותר מהפקדה בתכנית חסכון למשל, השקעה בשוק ההון בוודאי דורשת ניהול יעיל וזהיר. התשואה הצפויה ממסלול השקעה בנכסים פיננסיים ביחס לאלטרנטיבות היא, כמובן, מרכיב חשוב במסגרת מכלול השיקולים בבחירת השקעה. אולם אין בכך די. בטרם תשקיע בניירות ערך רצוי לקבל החלטות לגבי מטרת ההשקעה והמקורות העומדים לרשותך על מנת שלא לסכן את עתידך הכלכלי או את עתיד התלויים בך.

1.2 קבלת החלטה לגבי מטרת ההשקעה ומקורותיה

עליך להגדיר לעצמך האם אתה מעוניין בחסכון לעת פרישה מהעבודה; חסכון לשם מטרה מיוחדת כגון לרכישת דירה; השקעה לשם הפקת תשואה גבוהה; השקעה ליום סגריר; או כל מטרה אחרת. בנוסף עליך להחליט כמה כסף תוכל להרשות לעצמך להשקיע ומאין יגיע הכסף לביצוע השקעה: האם מהכנסתך השוטפת, האם מכספים שנצברו בתכניות חסכון? 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 אליה אתה מוכן להיחשף. ככל שפוטנציאל התשואה גבוה יותר - עולה גם רמת הסיכון. גם אם שאיפתך היא להגדיל את הסיכוי להשיג תשואה גבוהה - אם אינך יכול להרשות לעצמך להפסיד סכומים ניכרים מכסףך, כדאי להעדיף מסלולי השקעה בעלי סיכון נמוך יחסית, בהם תוכל לקבל לפחות את החזר הקרן שהשקעת. אם אינך מסוגל לספוג הפסדים ולקחת רמה מסוימת של סיכון - יתכן שהשקעה במניות, כל שכן באופציות על מדדי מניות או על שערי מט"ח - אינה מתאימה לך.

1.4 בחירה נכונה של מסלול החסכון או ההשקעה האופטימליים

משקיבלת החלטה לגבי מטרת ההשקעה, מקורות המימון ורמת הסיכון אליה אתה מוכן להיחשף - תוכל לשקול מהי הדרך המתאימה ביותר להשקיע את כסףך. יתכן שתחליט לחסוך את כסףך

בתכניות חסכון לטווחים שונים; יתכן שתחליט להשקיע את כספך בשוק ההון באמצעות קופות גמל, קרנות נאמנות או באמצעות מנהל תיקי השקעות. ואפשר, שתעדיף לסחור בניירות ערך על פי שיקול דעתך הבלעדי או על פי עצת יועץ השקעות או משווק השקעות. לדוגמא: אם ידוע לך שתזקק 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 בטווח הקצר, עשויה להתאים השקעה במניות. אם רכשת דירה וברשותך סכום כסף המיועד לתשלום התמורה, יתכן שתעדיף להשקיע במהלך תקופת הביניים באפיקים סולידיים, בהתאם לבסיס ההצמדה של ההתחייבות כלפי מוכר הדירה (למשל תכנית חסכון צמודת מדד או פיקדון דולרי). אם ברשותך כספים שחסכת לעת פרישה, יתכן 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 או במשווק 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 בעלי מורכבות גבוהה יותר, אשר מטבע הדברים ההשוואה והבחירה ביניהם מורכבת אף היא - יתכן שתרצה לקבל יעוץ מקצועי או להפקיד את הניהול בידי מנהל תיקי השקעות.

בטרם תפנה ליעוץ מקצועי כדאי שתרכוש הבנה מסוימת מהי השקעה בנכסים פיננסיים, על מנת שתוכל להגדיר למנהל התיקים, ליועץ ההשקעות או למשווק ההשקעות במדויק מהן מטרותיך והעדפותיך. רצוי לחפש מידע לגבי מסלולי השקעה הקיימים בשוק. המידע יכול להתקבל מספרות ועיתונות, מאתרי אינטרנט של גופים המספקים ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקים ומעלונים ופרסומים המחולקים בבנקים (יש להתייחס למידע בזהירות ומתוך מודעות לכך שרובם גופים מסחריים).

2. מהם ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות

חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות התשנ"ה-1995 (להלן - החוק או חוק הייעוץ) מגדיר "ייעוץ השקעות" כדלקמן: "מתן ייעוץ לאחרים בנוגע לכדאיות של השקעה, החזקה, קניה או מכירה של ניירות ערך ונכסים פיננסיים, לרבות השקעות בקופות גמל, אופציות או חוזים עתידיים. "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 יתן 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, אלא שיש לו קשר כלשהו לנכס פיננסי, אחד או יותר. למשל, משווק השקעות העובד בחברת ניהול תיקים שיש לה חברה 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." כאמור, מעצם ההגדרה, ובניגוד ליועץ השקעות ולמשווק השקעות, מנהל תיקים מפעיל את שיקול דעתו ומבצע בעצמו את הפעילות בחשבונך (כמובן, לאחר שבירר איתך את צרכיך והנחיותך). מנהל תיקים לא חייב לקבל מראש את הסכמתך לכל עסקה שהוא מבצע אלא במידה שעסקה הטעונה הסכמתך מראש הוגדרה מראש בהסכם הניהול או בחוק. מנהל תיקים צריך להיות אדם שאתה שם בו את מבטחך, שכן אתה נותן לו גישה לחשבונך.

3. מהו יועץ השקעות/משווק השקעות/מנהל תיקים?

3.1 רישוי

ככלל, רק מי שקיבל מרשות ניירות ערך רשיון לעסוק ביועץ השקעות, בשיווק השקעות או בניהול תיקי השקעות רשאי לתת שירותים מסוג זה (למעט מספר עיסוקים הפטורים מקבלת רשיון כגון ייעוץ השקעות, שיווק השקעות או ניהול תיקי השקעות בידי יחיד, ללקוחות שמספרם אינו עולה על חמישה בשנה קלנדרית). בעל רשיון לעסוק בניהול תיקים רשאי לעסוק גם ביועץ השקעות או בשיווק השקעות, ללא צורך ברשיון נפרד כיועץ השקעות או משווק השקעות. לעומת זאת, בעל רשיון ייעוץ השקעות או שיווק השקעות בלבד אינו רשאי לעסוק בניהול תיקי השקעות.

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

זכאי לרשיון יועץ, משווק או מנהל תיקים אדם אשר הוא בגיר, אזרח או תושב ישראל, אשר לא הורשע בעבירה מהמפורטות בחוק, עמד בבחינות מקצועיות ובתקופת התמחות. כמו כן, הוא חייב לעמוד בתנאים מסוימים לעניין ביטוח מפני אירועים של רשלנות או מעילה באימון כלפיך. מנהל תיקים חייב לעבוד במסגרת תאגיד, החייב אף הוא להיות בעל רשיון מנהל תיקים. כאשר בעל הרשיון הוא תאגיד, נדרש גם הון עצמי מינימלי.

מהן הדרישות בהם חייב לעמוד אדם לשם קבלת רשיון?

בעל רשיון נדרש לעמוד בבחינות בשורה ארוכה של נושאים. עליו להוכיח בקיאות בדיני ניירות ערך, בקריאה וניתוח של דוחות כספיים ובנושאים שונים בתחומי הכלכלה, הסטטיסטיקה והמימון. כמו כן, נדרש בעל רשיון להכיר את מגוון הנכסים הפיננסיים והמסים החלים עליהם; להיות בעל ידע בניתוח ניירות ערך, בהערכות שווי ובאסטרטגיות השקעה במכשירים פיננסיים. מנהל תיקים חייב לעמוד גם בבחינה בנושא הערכת ביצועים וניהול סיכונים בתיקי השקעות.

3.3 מהן החובות המוטלות על פי החוק על יועץ השקעות/משווק השקעות

/מנהל תיקים?

חובות אמון וזהירות

בעל רשיון חב חובות אמון וזהירות כלפי לקוחותיו. הוא נדרש לפעול לטובת לקוחותיו. חל עליו איסור להעדיף את ענייניו האישיים או אלה של אחרים על פני טובת לקוחותיו וכן להעדיף ענינו של לקוח אחד על פני לקוח אחר. כמו כן, הוא חייב לנהוג בעיסוקו בזהירות וברמת מיומנות סבירה ועליו לנקוט בכל האמצעים הסבירים להבטחת ענייניהם של לקוחותיו.

התאמת השירות לצורכי הלקוח

בעל רשיון נדרש להתאים, ככל האפשר, את הייעוץ או השיווק שהוא נותן או את אופי העסקאות שהוא מבצע עבור לקוחותיו לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח. החוק קובע את הפרטים שעליו לברר עם הלקוח לשם התאמת השירות כאמור לעיל – החוק מחייב אותו לבירור צרכים והנחיות הלקוח (ראה להלן בסעיף 5).

הסכם בכתב

בעל רשיון 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 ליועץ/ שיווק הניתן.

על העוסק בשיווק השקעות חלות חובות גילוי מוגברות - עליו להביא לידיעת לקוחותיו, בכל מקום שבו הוא מנהל את עסקיו בשלט בולט וברור, את דבר עיסוקו בשיווק השקעות ולא ביועץ השקעות. כמו כן, עליו לגלות פרטים אלה ללקוח, בלשון המובנת לו, בעל פה, במסמך בכתב שיימסר ללקוח לפני ההתקשרות עמו ובהסכם עם הלקוח. על העוסק בשיווק השקעות לפרסם באתר האינטרנט שלו את עובדת היותו עוסק בשיווק השקעות, את הזיקה שיש לו לנכסים פיננסיים, מהות הזיקה ואת דבר העדפתו את אותם נכסים פיננסיים.

איסור על ניגוד עניינים

בעל רשיון נדרש להודיע ללקוח על ניגוד עניינים בינו או בין התאגיד בו הוא עובד לבין הלקוח ולקבל את הסכמת הלקוח מראש ובכתב לפעילות זו.

איסור העדפה ואיסור מתן תמריצים

על בעל רשיון יועץ השקעות או מנהל תיקים חל איסור להעדיף ניירות ערך או נכסים פיננסיים שלו או של התאגיד הקשור לתאגיד שבו הוא עובד. לעומת זאת, בעל רשיון משווק השקעות, לעומת זאת הינו בעל זיקה לנכסים פיננסיים ועל כן לא מוטל עליו איסור העדפה.

סיכונים מיוחדים

יועץ/משווק השקעות נדרש להודיע ללקוח על עסקה הכרוכה בסיכונים מיוחדים. מנהל תיקים חייב לקבל מלקוחו 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, חייב מנהל התיקים להחזיק ניירות ערך ונכסים פיננסיים של כל לקוח בנפרד ולקבל החלטה על ביצוע עסקה לגבי כל לקוח בנפרד. מנהל התיקים עובד באמצעות חשבון כספי בבנק או אצל חבר בורסה אשר הלקוח מייעד לצורך זה. גם ניירות הערך ויתר הנכסים הפיננסיים של הלקוחות חייבים להיות מופקדים בחשבון על שםם, בבנק או אצל חבר בורסה.

חובות נוספות

בעל רשיון חב כלפי לקוחו חובת סודיות.

4. מדוע הרישוי מגן עליך?

כמפורט לעיל, בעל רשיון 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 רשיון מהוראות הדין, הוא עשוי להיות צפוי לעמוד לדין משמעתי או שיוטל עליו קנס אזרחי ובמקרים אחרים הוא עשוי להיות צפוי אף לענישה פלילית ולשלילת רשיון.

כפי שהוסבר עד עתה, בעל רשיון חב שורה של חובות כלפי לקוחותיו. אדם שלא עמד בדרישות לקבלת רשיון, אינו מכפיף את עצמו לחובות המיוחדות שבחוק הייעוץ (קיימות כמובן חובות הגינות ונאמנות בקשר למתן שירות מקצועי גם בדין הכללי בישראל), של אמון, זהירות ומקצועיות כלפיך - הלקוח, כמו גם - לפיקוח הרשות. קבלת ייעוץ, שיווק או ניהול תיק ניירות ערך מבעל רשיון תגדיל את הסיכוי שתקבל שירות מקצועי ונאות, בהתאם לצרכיך ומטרותיך.

שים לב!

גם בין בעלי הרשיון קיימים הבדלים באיכות השירות. כפי שאתה מצפה מעצמך 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 השקעות נותן במקרה את השירות בסניף בו אתה מנהל את חשבון העו"ש שלך, מן הראוי לנסות וללמוד מראש על שמו המקצועי ולבחון האם דווקא בסניף זה תוכל לקבל את השירות המתאים ביותר לצרכיך ומטרותיך.

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

5. התאמת השירות לצורכי הלקוח

בעל רשיון נדרש להתאים, ככל האפשר, את השירות שהוא נותן לך לצרכיך ולהנחיותיך.

מה צריך בעל רשיון לדעת עליך הלקוח

יועץ השקעות/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, נדרש בעל הרשיון לבקש ממך מידע לגבי רמת ההכנסה שלך, הלוואות שקיבלת, מקורות כספיים צפויים והרכב תיק ניירות הערך ותיק הנכסים הפיננסיים שלך. כמובן, שאינך חייב למסור פרטים אלה אולם עליך לדעת, שהמידע מיועד לסייע בידי בעל הרשיון להתאים את השירות לצרכיך וליכולתך הכספית. ככל שבעל הרשיון יידע פחות, כן יגדל הסיכון שלא יהיה בידו להמליץ או לבחור עבורך באפיק ההשקעה האופטימלי.

כמו כן, נדרש בעל הרשיון לברר מהי רמת הסיכון שאתה מוכן לקחת דהיינו: מה יהיה חלקו של כל אחד מסוגי ניירות הערך ביחס לשווי הכולל של תיק ההשקעות. גם מידע לגבי שיקולי מס עשוי להיות רלוונטי. אם בעל הרשיון אינו מתעניין בפרטים אלה - הנך עלול לקבל עצה שגויה.

בעלי רשיון שואפים בדרך כלל לקיים קשר ארוך טווח עם לקוחותיהם. בהתאם לכך, ראוי כי בעל הרשיון יבקש ממך מדי פעם עדכונים של המידע שמסרת ויתעניין האם חלו שינויים במצבך הכספי, על מנת שיוכל להמשיך ולתת לך את השירות המתאים. על פי חוק, הם נדרשים לעשות כן

בינואר 2007 פרסמה הרשות הוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח, התאמת השירות לצרכים והנחיות אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק. הוראות אלו מופיעות באתר הרשות.

6. הסכם בכתב

על פי חוק, ההתקשרות עם היועץ, משווק 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 בעל הרשיון כאמור בסעיף 5 לעיל.
3. פירוט דמי ניהול, עמלות והוצאות אחרות שתחויב בהם ודרך חישובם.
4. קביעה כי אתה רשאי לבטל בכל עת את ההתקשרות עם בעל הרשיון.
5. קביעה בדבר אפשרות לתת ייעוץ או שיווק בטלפון או העדר אפשרות כזו.
6. הוראה כי ידוע ללקוח שחובת הסודיות המוטלת על בעל הרשיון כלפי לקוחו כפופה לחובתו למסור ידיעות על פי כל דין.
7. כאשר בעל רשיון 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, הסכם 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 יפויי כוח לפעול עבורך על פי שיקול דעתו אולם רצוי להגביל את שיקול הדעת שלו לגבי סכומי כסף, סוגים של השקעות וכיוצא בזה.

2. אפשר ותחליט לממן את השקעותיך באשראי. אתה חייב להגדיר בהסכם במפורש את האפשרות לקבל אשראי, מהי מסגרת האשראי ותנאיו. 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, אגרות חוב, אופציות וחוזים עתידיים, פיקדונות, מט"ח וכו'). הגדר מה יהיה השיעור של כל אחד מסוגי ניירות הערך והנכסים הפיננסיים ביחס לשווי תיק ההשקעות. חשוב שתגדיר במפורש מהו החלק היחסי אשר אתה מותיר 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.

5. לענין מנהל התיקים שהוא תאגיד קשור לגוף מוסדי או למשווק ומנהל התיקים העוסק בשיווק השקעות- את דבר עיסוקם בשיווק השקעות ולא בייעוץ השקעות או את דבר היותם תאגיד קשור לגוף מוסדי או למשווק, לפי העניין, וכן את הגופים המוסדיים שם בעלי זיקה לנכסים פיננסיים שלהם.

6.3 אל תיתן את הסכמתך הגורפת מראש -

1. לבצע עבורך עסקאות הכרוכות בסיכון מיוחד, כגון מכירה בחסר או עסקה באופציה ובחווה עתידי, מבלי שאתה מבין היטב את הסיכון הכרוך בה. על פי החוק, יועץ/משווק השקעות חייב להודיע לך מהו הסיכון הכרוך בעסקה. מנהל התיקים 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 רשיון 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 רשיון

החוק קובע כי בעל רשיון חייב להחזיק במקורות כספיים ובביטוח על מנת שתהיה לו יכולת לשלם לך פיצוי כספי אם התרשל בתפקידו או אם מי מעובדיו מעל באמון כלפיך.

1. חברה בעלת רשיון חייבת להחזיק, על פי חוק, הון עצמי בסכום הקבוע בתקנות. מטרת ההון העצמי היא לשמש "כרית ביטחון" לחוסנו של בעל הרשיון.

2. בעל רשיון 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. חברה בעלת רשיון רשאית להמיר חלק מסכום הביטוח בערבות בנקאית לטובת הלקוחות או בפיקדון או בפיקדון ניירות ערך למשמרת.

3. על פי החוק, בעל רשיון 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 את שם עורך הדין או רואה החשבון הנאמן לפיקדון ופרטיו.

4. שים לב! ביטוח או ערבות בנקאית אינם עניין טכני פנימי של בעל הרשיון. בעלי הרשיון נדרשים לכך על פי החוק והם עשויים להיות בעתיד המקור הכספי היחיד ממנו תוכל לתבוע פיצוי בגין הפסדים כספיים שנגרמו לך עקב מעילה באמון או התרשלות של בעל הרשיון. לכן, דרוש לקבל מבעל הרשיון פרטים מלאים לגבי הביטוח שערך או הערבות הבנקאית או הפיקדון שהפקיד לטובת לקוחותיו.

8. פעולות שחשוב לבצע בטרם בוחרים ביועץ השקעות/משווק

השקעות/מנהל תיקים

1. חשוב לבדוק באתר האינטרנט של הרשות (www.isa.gov.il) האם ליועץ/משווק/מנהל תיקים ולחברה בה הוא מועסק יש רשיון. עוד ניתן לבדוק באתר האם יש פסקי דין שהרשות צד להם, המתייחסים ליועץ/משווק/מנהל התיקים, האם רשיונו נשלל בעבר והאם תלוי ועומד נגדו כתב אישום שהוגש על ידי הרשות.

2. אסור למנהל תיקים לקבל לטיפולו לקוח חדש ללא פגישה וזיהוי פנים אל פנים וחשוב להקפיד על כך.

3. כדאי לערוך סקר שוק ולבדוק בעלי רשיון שונים ולהשוות בין ההצעות השונות בטרם מקבלים החלטה על בחירת מי מהם. רצוי לברר עם בעלי הרשיון 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 בעל הרשיון. ככל שתדע יותר, כך יגדלו הסיכויים שתבצע את ההשקעות הטובות ביותר עבורך.

5. כדאי לערוך רישום של התשובות המתקבלות מבעל הרשיון. הדבר יכול להיות שימושי אם יתגלעו מחלוקות או אם תאלץ 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 ריק.

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 רשיון, תתבקש לפתוח חשבון המיועד לפעילות בניירות ערך באחד הבנקים או אצל חבר הבורסה. עם פתיחת החשבון, תתבקש ליפות את כוחו של מנהל התיקים לבצע עבורך פעולות בחשבון.

דע לד!

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 למנהל תיקים 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 ולהיות גבוהים יותר ככל שהתיק "מנייתי" או מסוכן יותר, הכל על פי מדיניות מנהל התיקים ובהתאם ליכולת המיקוח שלך - הלקוח.

חיוב הלקוח יכול להתבצע אחת לחודש או אחת לפרק זמן ארוך יותר - הכל 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 באמצעותו היא מבוצעת. חשוב לדעת, כי מקובל שמנהלי תיקים מקבלים מחברי הבורסה חלק מסכומי העמלה, נוהג אשר עלול ליצור תמריץ להרבות בפעולות קנייה ומכירה גם כאשר אין הדבר מתחייב מאופי התיק. לכן, בדוק מדי פעם אם היקף הפעילות ומספר הפעולות בתיק ההשקעות שלך הם בגדר הסביר ואם אין פעילות סרק (כגון קניה 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 חשבונו הכספי ועל חיוב בשל שכר והוצאות. כמו כן, מנהל התיקים נדרש לצרף לדו"ח את פירוט העסקאות שביצע עבור הלקוח בתקופה שחלפה ממועד הדין וחשבון הקודם, תוך הבלטת עסקאות שביצע 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 וכי התנאים 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 ניהול. אם פרטים בדו"ח אינם מוצגים בבהירות - שאל ובקש הסברים. שמור ברשותך את כל הדוחות, כאסמכתאות לביצוע הפעולות.

12. הזהר!

1. לא כל אדם שמציג את עצמו כיועץ השקעות/משווק השקעות/מנהל תיקים הוא אכן בעל רשיון. כאשר אתה פונה לבעל רשיון מותר לך ואף מומלץ לבקש לראות את רשיונו.
2. גם כאשר בחרת בבעל רשיון - 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 תחמץ ההזדמנות. קבל מהמציע את כל הפרטים לגבי ההצעה, מה בדיוק המידע שעליו הוא מתבסס ומהו מקור המידע.
6. אל תיתן את כספך לעסקה שאינך מקבל הסברים מפורטים מהי.
7. הזהר 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 הבורסה בחשבון שישמש את מנהל התיקים לביצוע עסקאות בניירות ערך. הקפד להגביל את ייפוי הכוח שנתת למנהל התיקים אך ורק לביצוע פעולות באפיקי ההשקעה השונים, ללא זכות למשוך כספים מחשבונך.
10. עקוב אחר התנועה בחשבון ניירות הערך שלך. בדוק האם 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 להיות אינדיקציה לכך 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 האם התיק מנוהל על פי הנחיותיך לגבי רמת הסיכון. אם ביקשת לנהל עבורך תיק סולידי, אל תישאר אדיש לתשואה חיובית גבוהה במיוחד, למרות שהרווחים הגבוהים קוסמים, מאחר שהדבר עשוי להעיד גם על קיומו של פוטנציאל גבוה להפסדים משמעותיים.
11. בדוק האם כמות הפעולות שנעשתה בתיק ניירות הערך שלך סבירה ביחס להיקף ההשקעות והמגוון שלהן.

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

הטיפול בו

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

13. תפקידי הפיקוח והאכיפה של רשות ניירות ערך

מכוח חוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995 (להלן: "החוק"), הרשות מופקדת על הפיקוח על בעלי רשיון יועצי השקעות, משווקי השקעות ומנהלי תיקים (להלן - בעלי רשיון). במסגרת זו הרשות מפקחת על עמידתם בחובות הקבועות בחוק, בין היתר באמצעות בדיקת דוחות תקופתיים המוגשים לה, ביצוע ביקורות אצל בעלי רשיון ועל ידי טיפול בתלונות של לקוחות. לצורך ביצוע הפיקוח ניתנה לרשות סמכות לדרוש מבעלי רשיון ואחרים מידע לגבי פעילותם. אם במהלך ביקורת, בדיקת תלונה או פעילות אחרת של הרשות עולה חשש להפרת החוק על ידי בעל רשיון רשאית הרשות לדרוש תיקון של הליקויים. בנוסף לאמור, בידי הרשות סמכויות, הכוללות בין היתר, סמכות להטיל קנס אזרחי בגין הפרות מסוימות של החוק, סמכויות חקירה כאשר מתעורר חשד לביצוע עבירת משמעת או עבירה פלילית על החוק.

אם כתוצאה מחקירה מגיעה הרשות למסקנה שבוצעה עבירה או עבירת משמעת מועבר התיק לפרקליטות שמחליטה אם להגיש כתב אישום (פלילי) או קובלנה משמעתית. ועדת משמעת שמתמנה על ידי שר המשפטים דנה בעבירות משמעת ובסמכותה לבטל או להתלות רשיון וכן להטיל עונשים נוספים (התראה, נזיפה, קנס).

13.1 בעיות בקבלת השירות

בעלון זה קיבלת מידע לגבי חובותיהם של מנהלי תיקים, משווקי ויועצי השקעות כלפי לקוחותיהם ולמדת כיצד לכלכל את צעדיך לפני ההתקשרות עימם ובמהלכה.

לעיתים, כלקוח אתה עלול שלא להיות מרוצה מהשירות שקיבלת. חשוב להבהיר שהפסדים כשלעצמם אינם מעידים בהכרח על טיפול כושל או רשלני מצד בעל הרשיון. 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 הרשיון ולנסות להסדירו. צור קשר עם בעל הרשיון ואמור לו מדוע אינך מרוצה. אם אתה סבור שקיימת בעיה - דרוש הסברים. אם פנית בעל פה - ערוך לעצמך תרשומות של מועדי השיחות, שמות האנשים עימם שוחחת ותוכן השיחות, במדויק ככל האפשר. יתכן שתעדיף לפנות בכתב (לשמור העתקים). אם מדובר בחברה גדולה, שאל מי האיש המופקד על הטיפול בתלונתך. יתכן שההסברים יניחו את דעתך ואם יסתבר שדבר מה נעשה שלא כשורה, יתכן שיוצע לך פיצוי ואפשר שתסתפק בו. אם אינך מקבל תשובות משביעות רצון. דרוש לקבל תשובות בכתב ושמור אותן. אם קיימת עם בעל הרשיון פגישה, ערוך תרשומת של תוכן הפגישה ושלח אליו מכתב ובו פירוט הדברים שסוכמו עמך או הובטחו לך במהלך הפגישה.

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

לביט 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 אינם בהכרח

אשמתו של מישהו. יתכן שציפית לשיעור מסוים של רווחים על השקעותיך והתאכזבת. אין הדבר נובע בהכרח משירות לקוי ויתכן שהפסדים או תשואה נמוכה, מקורם באופי ההשקעה. אם על אף כל האמור הנך סבור שקיבלת שירות לקוי, יתכן שיש לך עילה להגיש תביעה אזרחית בבית משפט או להגיש תלונה ברשות ניירות ערך.

לאחר שקראת עלון זה, אתה יודע מהן חובותיו של מנהל תיקים, משווק השקעות ויועץ השקעות כלפיך ומהן דרישות החוק בכל הקשור לדרך פעולתו. ככלל, כאשר בעל הרשיון הפר את חובותיו כלפיך או את אחד מסעיפי הסכם הניהול/יעוץ/שיווק, יתכן שקימת סיבה מספקת להגשת תלונה ברשות או תביעה אזרחית כנגד בעל הרשיון.

דוגמאות לנושאים שיבדקו 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 הרשיון לא פעל על פי הנחיותיך (למשל: ביקשת לנהל תיק "מנייתי" והתברר לך שחלק ניכר מהתיק הושקע באג"ח ממשלתי).
4. בעל הרשיון לא בירר איתך את צרכיך לפני מתן השרות.
5. בעל הרשיון לא התאים את השירות לצרכיך ומטרותיך.
6. הופלית לרעה לעומת לקוחות אחרים.

חשוב שתפנה בתלונה לבעל הרשיון או לרשות קרוב ככל האפשר למועד שבו התגלה הליקוי! אל תתעלם מליקויים בתקופה של רווחים ואל תמתין בהגשת תלונתך עד שנוצרים הפסדים בתיק. לדוגמא: 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 רשיון. לשם כך תצטרך להגיש תביעה בבית משפט (רצוי להתייעץ עם עורך דין).

בנסיבות המתאימות, עשויה הרשות לפתוח בהליכים משמעותיים נגד בעל רשיון שהפר את חובותיו על פי החוק או בחקירה פלילית נגד מי שעסק בניהול תיקים, ייעוץ השקעות או שיווק השקעות ללא רשיון וזאת, בין היתר, על בסיס תלונה שתגיש. לעיתים יהיה בפעולה כזו שנקטה הרשות כדי לסייע לך בתביעה אזרחית כנגד בעל הרשיון, 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 וישנם 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, יועץ השקעות או משווק השקעות לא נהג במקצועיות ראויה, הגשת תלונה ובה פירוט כל העובדות הידועות לך היא פעולה צרכנית נכונה והיא מסייעת לפתח שירותי יעוץ, שיווק וניהול פיננסיים תקינים והוגנים יותר, לתועלתך ולתועלת ציבור המשקיעים כולו.

את התלונה ניתן להגיש לרשות ניירות ערך, הממונה על פניות הציבור, רחוב כנפי נשרים 22 ירושלים, או באמצעות פקס – 02-6513646.

סיכום

בעלון זה קיבלת מידע כיצד רצוי לבחור ביועץ השקעות, משווק השקעות או במנהל תיקים שיתאימו לך וכיצד להימנע מהתקשרות לא נכונה עמם. אנו תקווה, כי הפרטים שבעלון יסייעו בידיך לקבל שירותים שיתאימו לצרכיך ומטרותיך. מניעה - עדיפה על טיפול בדיעבד; התנהגות צרכנית נכונה מראש - עשויה לחסוך ממך זמן, כסף ועגמת נפש. אם לא קיבלת שירות הולם או אם נשללו ממך הזכויות המוקנות לך בחוק, אנו תקווה שבעזרת עלון זה תדע כיצד להגן על כספך והשקעותיך.