



# רשות ניירות ערך מחלקת השקעות

רח' כנפי נשרים 22, ירושלים 95464

טל': 02-6556565

פקס': 02-6513169

[www.isa.gov.il](http://www.isa.gov.il)

לכבוד

בעלי הרשיון והבנקים העוסקים בייעוץ השקעות

מנהלי קרנות הנאמנות והנאמנים

מנהלי תעודות הסל והנאמנים

א.ג.נ.,

## הנדון: ממצאי ביקורת של מחלקת השקעות בשנת 2012

בשנה האחרונה בוצעו ביקורות בקרב בעלי רישיון, מנהלי קרנות נאמנות ומנפיקי תעודות סל המפוקחים על ידי מחלקת השקעות. הביקורות בוצעו על ידי סגל המחלקה ובסיוע מבקרים במיקור חוץ.

ממצאי הביקורות הועברו לגופים המבוקרים ובוצע מעקב לגבי אופן הטיפול בהם.

המסמך המצורף כולל סיכום המתייחס לתובנות שעלו ממצאי הביקורות. יודגש כי מסמך זה אינו משקף את כלל הממצאים שעלו בביקורות השונות אלא רק תובנות עיקריות אשר סגל הרשות מצא לנכון ליתן להן פומבי, במטרה להביא בפני ציבור המפוקחים את עמדות הסגל בעניינים אלה כדי לתרום לשיפור התנהלותם ולהימנעות מהפרות הדין.

סגל המחלקה עומד לרשותכם לצורך מתן הסברים נוספים ככל שיידרש.

בברכה,

דודו לביא

מנהל המחלקה

**ממצאי ביקורות של מחלקת השקעות**

**שנערכו בשנת 2012**

**מאי 2013**

## תוכן העניינים:

עמ' 2-7	פרק א ליקויים שנמצאו בביקורות שנערכו אצל בעלי רישיון
עמ' 8-9	פרק ב ליקויים שנמצאו בביקורות בנושא איסור הלבנת הון אצל מנהלי תיקים
עמ' 10-12	פרק ג ליקויים שנמצאו בביקורות שנערכו בתאגידים בנקאיים
עמ' 13-14	פרק ד ממצאים והמלצות בעקבות ביקורת רוחב בנושא תפעול וברוקראז' שנערכה אצל מנהלי קרנות נאמנות
עמ' 15-18	פרק ה ליקויים שנמצאו בביקורות שנערכו אצל מנפיקי תעודות סל

## **א. ליקויים שנמצאו בביקורות שנערכו אצל בעלי רישיון על פי חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995 (להלן: "חוק הייעוץ")**

### **1. חובת העמידה בתנאים לקבלת רישיון<sup>1</sup>**

#### **א. ניהול תיקים על ידי מי שאינו בעל רישיון**

בביקורת נמצא כי חברה העסיקה בניהול תיקי לקוחות כשירים עובד שאינו בעל רישיון. יודגש כי הפטור מחובת הרישוי במתן שירותים ללקוחות כשירים אינו חל על עובד המועסק בחברה בעלת רישיון<sup>2</sup>. על פי הוראת סעיף 8(ב)(2) לחוק הייעוץ אחד התנאים למתן רישיון ניהול תיקים לחברה הינו התחייבותה כי מי שיפעל בשמה בניהול תיקי השקעות יהיה עובד החברה שהוא בעל רישיון. משכך – אין חברה רשאית לבצע פעילות ניהול תיקים באמצעות מי שאיננו בעל רישיון.

#### **ב. אי עמידה בדרישות הביטוח**

בביקורת נמצא כי חברה בחרה לבטח את פעילותה בהתאם להוראת סעיף 4(ב1) לתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (הון עצמי וביטוח), התש"ס – 2000 (להלן: "התקנות"), לפיו חברה גדולה רשאית לערוך כיסוי ביטוחי בסכום מופחת בכפוף לתנאים הקבועים בסעיף. נמצא כי החברה קיימה את התנאי הראשון (הון עצמי מינימלי או הפקדת בטוחה) ואולם היא לא מילאה אחר התנאי השני לפיו על דירקטוריון החברה לקבוע כי הביטוח המופחת הוא ברמה מספקת להבטחת מלוא אחריותה של החברה בהתחשב במאפייני פעילותה הכמותית והאיכותית. מסקירת פרוטוקול ישיבת הדירקטוריון שדן בעניין זה, על נספחיו, ומהסברים שהועברו לביקורת עלה כי לא התקיים דיון משמעותי בשאלה האם הביטוח הוא ברמה מספקת להבטחת מלוא האחריות בהתחשב במאפייני פעילותה של החברה כנדרש בתקנות.

### **2. החובה לערוך בירור צרכי לקוח ועדכונם<sup>3</sup>**

#### **א. ליקויים בכל הנוגע לסירוב לקוח להשיב על שאלות**

בביקורת נמצא כי קיימים שאלוני בירור צרכים ריקים לחלוטין בניגוד לקבוע בסעיף 11.2.6 להוראות, בטענה כי הלקוחות סירבו לענות על שאלון בירור הצרכים. היעדר כל מידע על הצרכים וההעדפות של הלקוח מעורר ספק בדבר אפשרות בעל רישיון במקרה זה להתאים את הרכב תיק הלקוח ואת מידת הסיכון המתאימה למאפייניו.

<sup>1</sup> התנאים לקבלת רישיון מפורטים בסעיפים 7 ו-8 לחוק הייעוץ.

<sup>2</sup> ראה בעניין זה שו"ת שפורסם בקישור הבא:

<http://www.isa.gov.il/Default.aspx?Site=YOATZIM&ID=2932,4101>

<sup>3</sup> החובה מוסדרת בסעיפים 12 ו-13 לחוק הייעוץ ובהוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח, התאמת השירות לצרכים והנחיות אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק (נוסח החדש 2010), (להלן: "ההוראות").

## ב2. עדכון לא תקין של בירור הצרכים

- בביקורת נמצא שהחברה לא בדקה האם יש צורך בביצוע עדכון של צרכי הלקוח כקבוע בהוראות וזאת למרות שהלקוח ביקש לשנות את מדיניות ההשקעות בתיקו, דבר העשוי להעיד על שינוי מהותי בצרכיו והעדפותיו. היעדר עדכון הנדרש בנסיבות כאלה מהווה הפרה של סעיף 13(ד) לחוק הייעוץ ושל סעיף 16 להוראות.
  - בביקורת נמצא כי הסכם עם הלקוח כולל סעיף לפיו האחריות לעדכון צרכים מוטלת על הלקוח. הטלת אחריות זו אינה מתיישבת עם הוראות סעיף 13(ד) לחוק הייעוץ ועם סעיף 16 להוראות לפיהן על בעל הרישיון ליזום את הפנייה ללקוח. אמנם אין מניעה להטיל על הלקוח חובה בעניין, אלא שהטלת חובה זו איננה משחררת את בעל הרישיון מחובתו בעניין על פי החוק, כך שאם הלקוח לא מעדכן, על בעל הרישיון ליזום עדכון לפחות אחת לשנה.
- יודגש – עדכון בירור הצרכים הוא הליך מהותי בהתקשרות בין בעל הרישיון ללקוח ועליו להתבצע ביסודיות, תוך תיעוד מלא של ההליך, לרבות מתן מענה הולם לכלל השינויים שעלולים לחול אצל לקוח, שינויים העשויים להשפיע על מדיניות ההשקעה שנקבעה לו.

## ג2. ביצוע בירור צרכים על ידי סוכנים/מתווכים

בביקורת בחברת ניהול תיקים (להלן: "החברה המנהלת"), נמצא שלחברה המנהלת יש הסכם עם חברה משווקת, המשמשת מתווך המפנה לקוחות לניהול תיקים בחברה המנהלת. מנוסח ההסכם עולה שהאחריות הן על בירור הצרכים הראשוני ללקוח שהופנה והן על עדכוננו מוטל על החברה המשווקת וזאת גם לאחר שהלקוח הצטרף כלקוח החברה המנהלת. כמו כן מצוין באותו הסכם כי החברה המשווקת אחראית כלפי הלקוחות על בירור הצרכים והעדכון.

הדברים אינם מתיישבים עם הוראת סעיף 8(ב)2 לחוק הייעוץ לפיו מי שיעסקו בשם החברה במתן השירותים הם עובדי החברה בעלי רישיון וכן לא עם הקבוע בסעיף 6.1 להוראות, לפיו הליך ברור הצרכים יתבצע על ידי עובד או שותף, בעל רישיון, של התאגיד המורשה עמו התקשר הלקוח.

זאת ועוד – הסכם מעין זה מעלה חשש לקיומו של ניתוק לא ראוי בין תוצאותיהם של בירור הצרכים ועדכוןם, המתבצעים כאמור, על ידי המתווך, לבין ניהול התיק בפועל המתבצע בידי החברה המנהלת.

## 3. הסכם הניהול<sup>4</sup>

### א3. גילוי חסר בהסכמים עם לקוחות שתיקם המנוהל כולל השקעה בקרנות נאמנות

- **רישום חסר של מדיניות ההשקעות** - ממצאי ביקורת העלו כי במסגרת ההתקשרות עם הלקוח לא נעשה גילוי נאות באשר לעובדה כי היקף משמעותי של ההשקעות בתיק המנוהל יבוצע באמצעות קרנות נאמנות. כאשר בכוונת מנהל התיקים לכלול בתיק

<sup>4</sup> סעיף 13 לחוק הייעוץ

המנוהל של הלקוח החזקות בקרנות בהיקף משמעותי מדובר למעשה בדרך ניהול שונה מזו שבה התיק כולל החזקות ישירות בניירות ערך. מדובר בנתון מהותי בהתקשרות שיש לגלות ולהסביר ללקוח ואף לכלול בהסכם עמו התייחסות המבהירה זאת. לא די בקבלת הסכמה כללית של הלקוח להשקעה בקרנות, על מנהל התיקים להסביר ללקוח כי לגבי החלק של התיק המושקע בקרנות מסתכם הניהול של מנהל התיקים בבחירת רמת הסיכון ובבחירת החלוקה לאפיקים הנובעת ממנה וכן בבחירת הקרנות שבאמצעותן ינוהל התיק, ואולם את ההשקעות בנכסים ובניירות ערך מבצע מנהל הקרן. כאשר מדובר בקרנות אליהן יש למנהל התיקים זיקה, ההסבר יכול גם התייחסות לעניין זה.

• **גילוי חסר בנוגע לדמי הניהול** - בביקורת נמצא כי חברה מחזיקה בתיקי לקוחותיה קרנות של מנהל קרן קשור, שאינן משווקות באופן אקטיבי לציבור הרחב אלא מיועדות רק ללקוחות המנוהלים (להלן- קרנות ייעודיות). נמצא כי דמי הניהול האפקטיביים הנגבים בגין החזקת קרנות אלה בתיקים המנוהלים באמצעות הקרנות הייעודיות (דהיינו דמי הניהול הנגבים כשכר מנהל הקרן בקרנות אלה), בדרך כלל גבוהים מדמי הניהול הקבועים בהסכמים עם הלקוחות ואף מאלו הנגבים בקרנות אחרות של הקבוצה בקטגוריה הרלוונטית. בהסכם עם לקוחותיה ציינה החברה כי במקרה של בחירת ניהול תיק השקעות באמצעות קרנות נאמנות ו/או תעודות סל – דמי הניהול האפקטיביים עשויים להיות שונים מדמי הניהול שצוינו בהסכם אך ההסכם לא התייחס לכך שדמי הניהול האפקטיביים הכוללים הנגבים מהתיק המנוהל בשיטה זו וכולל את קרנות הנאמנות הייעודיות, גבוהים מדמי הניהול שנקבעו ללקוחות בהסכם הניהול. משכך – הגילוי העמום הניתן בעניין זה בהסכם עם הלקוח אינו ראוי.

מידע לא מדויק או היעדר מידע נאות ומלא ביחס לדמי הניהול הנגבים עבור רכיב הקרנות בתיק ההשקעות עלול להטעות את הלקוח בקבלת החלטתו בענין ההשקעה ובנוגע לבחירת מנהל התיקים עימו מתקשר. על ההתייחסות לדמי הניהול בהסכם עם הלקוח, במיוחד ככל שהדברים נוגעים לרכיב הקרנות בתיק, להיות מדויקת ולא מטעה<sup>5</sup>. כך לדוגמה, אין ליצור ללקוח מצג לפיו הוא פטור מתשלום דמי ניהול או להסתיר ממנו מידע אודות גובהם היחסי. כאשר ברור כי דמי הניהול הנגבים בקרנות, שבכוונת מנהל התיקים לכלול בתיק הלקוח, צפויים להיות גבוהים מדמי הניהול בגין החלק בתיק שאיננו כולל החזקה בקרנות יש לציין זאת במפורש בהסכם עם הלקוח.

### **3.3. הכללת סעיפים לא רלוונטיים בהסכם עם לקוח**

בביקורת נמצא כי חברות כוללות בהסכמים עליהם הן מחתימות את לקוחותיהן, סעיפים מיותרים שאינם משקפים את הפעילות האמיתית שתבצע בניהול התיקים. כך לדוגמה, חברה החתימה את לקוחותיה על הסכמתם לביצוע עסקאות בסיכון מיוחד

<sup>5</sup> ראה בעניין זה הממצא בעמוד 3 לחוזר שפורסם באתר הרשות בקישור הבא : [http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile\\_5631.pdf](http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile_5631.pdf)

וזאת למרות שהחברה אינה מבצעת עסקאות כאמור. במקרה אחר נמצא כי חברה מחתימה את לקוחותיה על הסכם אשר אחד מסעיפיו כלל התייחסות להעדפת נכסים אליהם יש לחברה זיקה בעוד שלחברה לא היתה כלל זיקה לנכס כלשהו. יודגש - הסכם לניהול תיק השקעות ללקוח אמור לשקף נכונה את ההתקשרות בין הלקוח למנהל התיקים ומשכך אין לכלול בו סעיפים שאינם רלוונטיים ללקוח המסוים או לפעילותה של החברה. הכללת סעיפים מיותרים או סותרים בהסכם מעלה חשש וספקות בנוגע למודעותו של הלקוח לאמור בו.

#### **4. החובה לשלוח ללקוח דוח רבעוני הכולל את כל הפרטים הנדרשים על פי החוק<sup>6</sup>**

##### **דיווח בדוח הרבעוני ללקוח על נכסים דלי סחירות<sup>7</sup>**

נמצא כי בדוחות ללקוחות שיערכה חברה באורח שונה את אותם ני"ע אצל לקוחות שונים. התברר שהחברה נסמכת על השערוך המתקבל מחבר הבורסה שאצלו מוחזק תיק הלקוח וחברי הבורסה משערכים את ניירות הערך בשונה זה מזה. משכך – נוצרים פערים בעניין שווים בדיווח ללקוחות.

#### **5. מערך בקרה פנימית - חברות גדולות<sup>8</sup>**

- בביקורת נמצא כי בחברה לא מבוצע מעקב מתועד אחר יישום החלטות הדירקטוריון. מיותר לציין כי אי ביצוע מעקב אחר ביצוע החלטות הדירקטוריון מעורר ספק באשר לאפקטיביות שלהן.
- בביקורת נמצא שחשבון הנוסטרו של חברה מנוהל ע"י מנהל ההשקעות הראשי יחד עם אחד מבעלי החברה. לפיכך - הפעולות בחשבון הנוסטרו מבוצעות ע"י מי שעוסק גם בניהול תיקי לקוחות. ניהול כאמור עלול ליצור מצב של ניגוד עניינים וחשש להעדפת ענייניו של אחר על פני טובת הלקוח. יחד עם זאת, ככל שחברה מחליטה לפעול כאמור, חיוני שהחברה תבצע בקרות מוגברות על מערך ההשקעות על ידי גורם בלתי תלוי.

<sup>6</sup> חובת הדיווח קבועה בסעיף 26 לחוק הייעוץ וכיום חלות תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות (דוחות) התשע"ב – 2012.

<sup>7</sup> ההוראה למנהלי תיקים בעניין גילוי נאות בדוח תקופתי ללקוח באתר הרשות בקישור הבא:

[http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile\\_3519.pdf](http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile_3519.pdf)

<sup>8</sup> פרק 11 לחוק הייעוץ.

## 6. אי עמידה בדרישות הוראת האנליזה<sup>9</sup>

בביקורת נמצא שחברה בעלת רישיון מפיצה מדי שבוע סקירות ללקוחותיה הכשירים. מממצאי הביקורת עלה כי הסקירות לא עמדו בדרישות הוראת האנליזה, כגון הכללת גרפים, מועדים של מחירי יעד ופרטים על השכלה וניסיון של כותבי האנליזה. הוראת האנליזה חלה על הסקירות השבועיות אשר נערכות על ידי בעלי רישיון (שרק באמצעותן רשאי לפעול תאגיד מורשה עפ"י חוק הייעוץ), ומופצות על ידי החברה בעלת הרישיון. הוראת האנליזה חלה על פרסום אנליזה בידי בעל רישיון גם מקום שהיא מופצת ללקוחות כשירים בלבד<sup>10</sup>.

## 7. תגמול משווקים המתבסס על דמי ניהול<sup>11</sup>

בביקורת בחברת ניהול תיקים נמצא שתגמול המשווקים בחברה, מבוסס על דמי הניהול הנקבעים ללקוח המגויס על ידם, לרבות דמי הניהול הנגבים על אחזקת קרנות. תגמול הגורם המבצע את הליך קביעת המדיניות ללקוח, בהתבסס על דמי ניהול, מגלם בתוכו פוטנציאל להעדפת ניתוב התיק למסלול בו דמי הניהול גבוהים יותר כגון קביעת תיק ברמת סיכון גבוהה יותר או תיק המנוהל באמצעות קרנות נאמנות ואף לגיוס לקוחות שאינם מתאימים לניהול תיקים. משכך - עלול להיווצר למשווק תמריץ לפעול לטובתו הוא ולא לטובת הלקוח וזאת בניגוד להוראת סעיף 11 לחוק הייעוץ. על חברת ניהול התיקים לבחון את מנגנון התגמול למשווקים תוך התייחסות, בין היתר, לחשש מהאפשרות שתיווצר אצל המשווקים נטייה, הנובעת ממנגנון התגמול, לסכס עם הלקוח על תיק בסיכון גבוה ללא התחשבות בצרכיו ומאפייניו. כמו כן על הדירקטוריון לוודא קיומן של בקורות המיועדות לאזן בין הרצון לתגמל על הצלחה לבין עידוד התיאבון לסיכון של המשווקים.

## 8. האיסור להפנות למתן שירותי השקעות אל מי שאינו בעל רישיון<sup>12</sup>

בביקורת נמצא כי חברה מפנה לקוחות שלה, המעוניינים כי ישקיעו עבורם בניירות ערך זרים, לאחד מהבנקים הזרים להשקעות לשם קבלת שירותי ניהול תיקים בחו"ל. לקוחות אלו חתומים על הסכם נוסף ונפרד מהסכם הייעוץ הרגיל, הנקרא "הסכם הפניית לקוח לקבלת שירותי ניהול תיקי השקעות מחוץ לישראל". בין היתר מקבלים לקוחות אלה מהחברה סיוע ביצירת ההתקשרות עם בית ההשקעות הזר הכולל בין היתר

<sup>9</sup> הוראה לבעלי רישיון בקשר לחובות גילוי בנוגע לעבודת אנליזה (להלן- הוראת האנליזה). באתר הרשות: [http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile\\_7515.pdf](http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile_7515.pdf)

<sup>10</sup> ראה הוראות סעיף 3(ג) לחוק הייעוץ בעניין מתן שירותים ללקוחות כשירים על ידי בעל רישיון לעומת סעיף 3(א2) לחוק הייעוץ החל על מתן השירותים בידי מי שאינם בעלי רישיון.

<sup>11</sup> "חוזר למנהלי קרנות נאמנות, מנפיקי תעודות סל וחברות בעלות רישיון לניהול תיקי השקעות בדבר עמדת סגל הרשות במספר סוגיות הקשורות לממצאי ביקורת רוחב בנושא תגמול מנהלי תיקי השקעות ובעלי תפקידים נוספים אצל מנהלי הקרנות, מנפיקי תעודות סל וחברות בעלות רישיון לניהול תיקים" מיום 26 ביוני 2011 בקישור הבא: [http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile\\_5818.pdf](http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile_5818.pdf)

<sup>12</sup> סעיף 3א לחוק הייעוץ.



מילוי טפסים ושאלונים, העברת נתוני הלקוח, בשמו של הלקוח, לידי בית ההשקעות הזר לשם אפיון התיק המנוהל הזר ועוד.  
מאחר שלבנקים הזרים בחו"ל אין רישיון לפי חוק הייעוץ, מהווה ההפניה כאמור, הפרה של האיסור הקבוע בסעיף 3א לחוק הייעוץ.

## 9. החובה לנהוג בזהירות ובמיומנות<sup>13</sup>

- מממצאי ביקורת עלה כי בהסכמים עם לקוחות נקבעים דמי הניהול שלא באופן אחיד בהקשר של החיוב במע"מ: לעיתים נקבעים ללקוח דמי ניהול חודשיים כולל מע"מ ולעיתים דמי ניהול חודשיים ללא מע"מ, לעיתים דמי ניהול שנתיים ללא מע"מ ולעיתים דמי ניהול שנתיים כולל מע"מ. קביעת דמי ניהול באופן כזה מהווה כר פורה לקיומן של טעויות ושגיאות בהזנת הנתונים למערכות הממוחשבות, כפי שאכן קרה. בביקורת נמצא כי נגבו דמי ניהול שלא בהתאם להסכם עם הלקוח. יודגש כי הדבר עלול גם להקשות על ביצוע בקרה על דמי הניהול הנגבים מהלקוחות וסבירות דמי הניהול ביחס ללקוחות שונים.
- נמצא שחברה לא כללה בדוחות ללקוחות דיווח על ביצוע עסקאות הכרוכות בסיכון מיוחד<sup>14</sup>. התברר שהמערכת הממוחשבת של החברה לא הגדירה את העסקאות כעסקאות בסיכון מיוחד כנדרש.

---

<sup>13</sup> סעיף 20 לחוק הייעוץ.

<sup>14</sup> ראה בעניין סיכונים מיוחדים האמור בסעיף 18 לחוק הייעוץ. חובת הדיווח בעניין זה נקבעה בסעיף 26 לחוק הייעוץ וכיום חלות תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (דוחות) התשע"ב – 2012.

## **ב. ליקויים שנמצאו בביקורות בנושא איסור הלבנת הון אצל מנהלי**

### **תיקים<sup>15</sup>**

#### **1. הכרת הלקוח<sup>16</sup>**

בביקורות נמצאו מקרים בהם חברות לא מילאו את חובותיהן כקבוע בסעיף 2 לצו להלן דוגמאות:

א. הליך "הכר את הלקוח" בוצע זמן רב לאחר תאריך פתיחת החשבון, על אף שמדובר היה בחשבונות חדשים שנפתחו לאחר כניסת הצו לתוקף.

ב. תשובת הלקוח לשאלה בנוגע למקור הכספים הייתה: "העברה מתיק השקעות קיים" (הכוונה היא שהוא העביר כספים מבית השקעות אחד, לאחר). תשובה זו אינה עונה על דרישת הצו.

יודגש - יש להקפיד על קיומו של הליך הכרת לקוח מקיף ויסודי, לרבות קבלת תשובות מתאימות ומדויקות לכלל השאלות בהליך. כמו כן יש לערוך בקורות שוטפות במטרה לוודא את העמידה בחובה זו.

#### **2. אימות זיהוי לקוחות<sup>17</sup>**

בביקורות נמצא כי חברות לא מילאו את חובותיהן כקבוע בסעיפים 3, 4, ו-8 לצו. להלן דוגמאות:

א. נמצאו חשבונות בהם החברה לא זיהתה את הלקוחות באמצעות המסמכים הנדרשים או שהיו חסרים מסמכי זיהוי בתיקי הלקוחות.

ב. מסמכי הזיהוי, שנשמרו בתיקי הלקוחות, אינם קריאים או שלא ניתן לזהות את הדמות שבתמונה (מסמכים "מושחרים").

ג. לא בוצע אימות של פרטי הזיהוי של בעל החשבון.

יודגש – יש לוודא את מילוי חובות הזיהוי, האימות ושמירת המסמכים במלואן וכן לבצע בקורות שוטפות על מילוי חובות אלה, לרבות בחינת תיקי הלקוחות ווידוא כי הם כוללים את כל מסמכי הזיהוי וכי הם שמורים באופן ברור.

<sup>15</sup> חוק איסור הלבנת הון, התש"ס - 2000 (להלן: "החוק"), וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של מנהל תיקים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"א-2010 (להלן: "הצו")

<sup>16</sup> סעיף 2 לצו

<sup>17</sup> סעיפים 3,4 ו-8 לצו

### 3. הצהרה על נהנה ובעל שליטה<sup>18</sup>

- בביקורות נמצא כי חברות לא מילאו את חובותיהן כנדרש בסעיף 5 לצו כפי שיפורט להלן:
- א. הצהרה על נהנה נחתמה על ידי לקוח אך לא מולאו בה הפרטים הנדרשים.
  - ב. הצהרה על נהנה לא מולאה ונחתמה כנדרש, כאשר על גבי טופס הצהרה, נמתח קו = מחיקה במקומות בהם נדרשים פרטים.
  - ג. נוסחו של טופס הצהרה נהנה אינו זהה לנוסח הצהרה על נהנה ובעל שליטה הקיים בתוספת השנייה לצו.

יודגש - יש להקפיד על מילוי מלא של טופס הצהרה על נהנה ולוודא שנוסחו זהה לנוסח המופיע בצו. כמו כן יש לבצע בקרות על מנת לוודא את קיומה המלא של חובה זו.

### 4. חובות בקרה ודיווח<sup>19</sup>

- בביקורות נמצא כי מערך הבקרה והציות בחברה לא איתר פעילויות בחשבונות לקוחות אשר היה מקום לבחון האם הן פעילויות החייבות דיווח כקבוע בסעיף 10 לצו. להלן דוגמאות:
- א. בחשבונות של לקוחות מנוהלים נמצא ריבוי של הפקדות ומשיכות בסכומים מהותיים. פעולות אלה לא תאמו את אופיים של החשבונות כפי שעלה מהליך הכר את הלקוח לפיו הוגדרו החשבונות כחשבונות ברמת סיכון נמוכה, ושהשקעה בהם נועדה לטווח ארוך ללא כוונה למשוך כספים.
  - ב. בחשבון שטרם בוצע לגביו הליך הכרת הלקוח, נמצא ריבוי של משיכות בסכומים (עשרות פעולות בהיקף כספי של עד 50,000 ש"ח) ובתדירות גבוהה.
  - ג. בחשבון מנוהל נמצא ריבוי הפקדות ומשיכות בסכומים מהותיים כאשר בחשבון לא בוצעו פעולות בני"ע. החשבון הוגדר ברמת סיכון גבוהה אך החברה לא ביצעה בקרות התואמות לרמת סיכון זו. היעדר בקרה בולט במיוחד לאור העובדה שלמרות שמדובר בחשבון המיועד לניהול השקעות, לא בוצע בו ניהול השקעות אלא רק פעילות עו"ש.

יודגש - ניטור ובקרה של פעילות הלקוח, המתבצעים על ידי הגורם המנהל את תיק הלקוח הינם חיוניים ביותר ויעילותם רבה עקב ההיכרות הבלתי אמצעית בין מנהל התיק והלקוח. בקרה זו מסווגת בעגה המקצועית כ"בקרה תלויה". זאת ועוד - פעילות כזו אמורה להיות מאותרת על ידי מערך הבקרה של החברה. על החברות לשפר את מערך הבקרה שלהן בנושא זה, באמצעות בדיקות ממוחשבות של מערך בקרה בלתי תלוי (שאינו תלוי בהיכרותו עם הלקוח) כך שמקרים כאלה יאותרו על ידן. לאחר איתור הפעילות הני"ל, על מערך הציות והבקרה, בשיתוף מנהל הלקוחות, במקרים הרלוונטיים, לבחון האם פעילות זו הינה בלתי רגילה ביחס לחשבון ומשכך חייבת בדיווח לרשות לאיסור הלבנת הון.

---

<sup>18</sup> סעיף 5 לצו  
<sup>19</sup> סעיפים 9 ו-10 לצו

## ג. ליקויים שנמצאו בביקורות שנערכו בתאגידים בנקאיים

### 1. תיעוד שיחת הייעוץ<sup>20</sup>

#### א. שימוש במשפטים מובנים המשולבים אוטומטית בפרוטוקול שיחת הייעוץ

בביקורת בתאגיד בנקאי נמצא כי בחלק מהפרוטוקולים שנבדקו נמצאו הערות מובנות, אשר על פניהן נראה כי לא נאמרו במהלך שיחת הייעוץ ולעיתים הנאמר בהן אינו רלוונטי לייעוץ שבו עסקינן. לדוגמא: בהתייחס להמלצה למכירת קרן נאמנות מסוימת מופיעה בפרוטוקול התייחסות לכך שמנהל הקרן משלם עמלת הפצה לבנק בגין כל קרן שלו שנרכשת על ידי הלקוח. מיותר לציין כי אין מקום להערה זו כשמדובר על מכירה. סעיף 6(א) לתקנות הרישום קובע כי על פרוטוקול שיחת הייעוץ לשקף את מהלך הייעוץ ועל כן שימוש בהערות מובנות ראוי רק במקרים בהם הדברים אכן נאמרו ללקוח.

#### ב. תיעוד לא מדויק או חסר

בביקורת בתאגיד בנקאי נמצא כי בתרשומת שיחת הייעוץ הוצגה המלצת המערכת והחלטת הלקוח מבלי שהוצגה המלצת היועץ שהובילה להחלטת הלקוח. יודגש: על תיעוד שיחת הייעוץ להיות מנוסח כך שניתן יהיה לזהות גם את המלצתו של היועץ בתיק הלקוח בפרט אם הייתה שונה מהמלצת המערכת.

### 2. החובה לערוך בירור צרכים ולהתאים את הייעוץ ללקוח<sup>21</sup>

- בביקורת בתאגיד בנקאי נמצא כי רמת הסיכון שעליה הוחלט הוצגה במונחים מעורפלים וללא הסבר מפורט כנדרש בהוראות.
- בביקורת שנערכה בעקבות תלונה נמצא כי בחשבון משותף בוצעו שני הליכים של בירור צרכים בהפרש של יומיים, פעם לבעל ופעם לאישה. בכל אחד מההליכים הומלץ ללקוח על רמת סיכון שונה במדיניות ההשקעות שלו והומלץ לו על פילוח השקעות שונה. על פי הקבוע בהוראות, בחשבון משותף של בני זוג יכול ההליך להתייחס לצרכיהם ומטרותיהם של שני בני הזוג אך תוצאת ההליך תשקף מדיניות אחידה.
- מבדיקת תלונה נגד תאגיד בנקאי נמצא כי המלצת היועץ, המהווה את בסיס התלונה, לוקה בחוסר התאמה לצרכיו ומטרותיו של המתלונן. מטרתו המפורשת של המתלונן הייתה היצמדות לשער הדולר כדי ליהנות מעליית שער, תוך הבהרה כי אינו מעוניין בכל סיכון אחר. קרן הנאמנות שהומלצה לא התאימה שכן כללה גם ני"ע שהתנודות בהם עלולות לגרום לפערים בין שער הדולר לבין תשואת הקרן (כפי שאירע בפועל). פערים

<sup>20</sup> סעיף 25 (ב) לחוק הייעוץ ותקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (רישום עסקאות ורישום פעולות ייעוץ) התשס"ח-2007, (להלן: תקנות הרישום)

<sup>21</sup> החובה מוסדרת בסעיפים 12 ו-13 לחוק הייעוץ ובהוראות.

כאלה אינם מתאימים לצרכיו, הנחיותיו ומטרותיו של המתלונן וזאת בניגוד לקבוע בסעיף 12 לחוק הייעוץ.

- **המלצה לרכישה בהוראת קבע<sup>22</sup>**

בביקורת בתאגיד בנקאי נמצא כי הבנק מייעץ ללקוחות לרכוש תעודות סל בהוראת קבע מבלי שמתקיימת בקרה תקופתית שמטרתה לבחון האם הוראת הקבע עדיין תואמת את צרכי הלקוח. היעדרה של בחינה כאמור היא בניגוד לסעיף 12 לחוק הייעוץ ובניגוד להנחיה המקדמית שניתנה על ידי הרשות בנושא.

- **היעדר התייחסות ליתרות עו"ש שליליות של הלקוחות**

בביקורת בתאגיד בנקאי נמצא כי הפרקטיקה הנהוגה בו היא שבמתן ייעוץ השקעות לא מתייחסים היועצים ליתרות שליליות של לקוחות בחשבון העו"ש, כל עוד לא מדובר בחריגה ממסגרת האשראי המותרת.

התנהלות זו לוקה בחסר בכל הנוגע לחובת היועץ לבחון את כדאיות ההשקעה גם לאור נתון זה שכן הריביות המשולמות בגין יתרה שלילית, גבוהות במרבית המקרים מתשואות שניתן לקבל בהשקעה סולידית. משכך - במסגרת החובה להתאים את הייעוץ לצרכיו של הלקוח מן הראוי שהמלצות השקעה הניתנות ללקוח הנמצא ביתרת חובה בחשבון העו"ש שלו יינתנו רק לאחר שהובהר כי הלקוח מעוניין לבצע השקעות על אף קיומה של יתרה שלילית כאמור וכן כי במקרים רבים הריביות המשולמות בגין יתרה שלילית עלולות להיות גבוהות מתשואות שמפיקה השקעה סולידית.

### 3. חובת גילוי נאות אודות מידע המהותי לעסקה<sup>23</sup>

נמצא כי היו מקרים בהם יועצים לא נתנו ללקוחותיהם גילוי נאות על עניינים מהותיים לעסקאות המוצעות על ידם כנדרש בסעיף 14 לחוק הייעוץ. יצויין כי לעיתים ההתנהלות העלתה גם הפרה של חובת הזהירות והמיומנות החלה על פי חוק הייעוץ. להלן דוגמאות שעלו בביקורות:

- הסבר שנתן יועץ על קרן נאמנות דולרית, שהוצעה כתחליף השקעה לפיקדון דולרי, ללקוח שרצה לשמור על הערך הדולרי של השקעתו לא כלל אזכור העובדה שהקרן משקיעה גם בני"ע העלולים לגרום לפער משמעותי בין השינוי בשער הדולר, שבו מעוניין הלקוח, לבין תשואת הקרן. כמו כן לא כלל ההסבר התייחסות לשכר מנהל הקרן אשר גם הוא עלול להגדיל את הפער האמור.

<sup>22</sup> הנחיה מקדמית שפורסמה באתר הרשות בתאריך 23.1.11 (להלן הקישור): [http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile\\_5421.pdf](http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile_5421.pdf) (להלן - "ההנחיה המקדמית") לפיה ניתנה אפשרות לביצוע עסקה תקופתית במסגרת הוראת קבע מיועצת, שהינה כשלעצמה פעולה מיועצת, ללא הצורך בקיום שיחת ייעוץ עם הלקוח טרם ביצוע הפעולה, כל זאת בכפוף לקיומם של התנאים שפורטו בהנחיה המקדמית, אשר מטרתם בעיקר להבטיח את התאמת העסקאות השוטפות במסגרת הוראת קבע מיועצת לצרכים וההעדפות של הלקוחות, תוך הדגשת חובת הזהירות החלה במתן הייעוץ.

<sup>23</sup> סעיף 14 לחוק הייעוץ.

- על פי פרוטוקול שיחות הייעוץ ללקוח שלא הכיר תעודות סל לא נמסר ללקוח מידע אודות פערי שערים פוטנציאליים בין תעודת סל העוקבת אחר מדד הבנקים לבין מדד הבנקים בו היה הלקוח מעוניין להשקיע.
- על פי פרוטוקול שיחות הייעוץ, יועץ לא התייחס למגבלת סכום המינימום החלה על ביצוע עסקה בנייר הערך. יועץ המליץ לרכוש כמות בשווי של 20,000 ש"ח ולא אמר ללקוח שאי אפשר לבצע כלל עסקת מכירה בסכום כזה וכי הסכום המינימלי לביצוע עסקה עומד על לפחות 100,000 ש"ח. מגבלה כזו הינה ענין מהותי שיש בו כדי להשפיע על החלטתו של לקוח בדבר ביצוע עסקה.
- ייעוץ שניתן ללקוח לא כלל התייחסות לנושא עמלות המינימום שישלם הלקוח והשפעתן על כדאיות ההשקעה, זאת למרות שגובה העמלה (שהיה בשיעור של 7% משווי העסקה), מהווה לעיתים עניין מהותי בעסקה.

#### 4. החובה לנהוג בזהירות ובמיומנות<sup>24</sup>

- בביקורת בתאגיד בנקאי נמצא כי המערכת הממוחשבת המשמשת את מערך הייעוץ בבנק מציגה ומתחזקת באופן שוטף לכל יועץ מערכת משימות/התראות שעליו לבצע. נמצא שיכול שיהיו ליועץ בודד, בו זמנית 150 התראות פתוחות של משימות לביצוע. כמות כזו של התראות, המוצגות בזו אחר זו על פי תאריך הופעתן במערכת ללא קביעת סדר עדיפות לביצוען אינה ריאלית למימוש בידי היועצים. נמצא שלעיתים המשימות שוהות במערכת מספר חודשים ללא כל התייחסות של היועץ ובכללן גם משימות חיוניות אשר לגביהן נדרשת התייחסות מיידית, כחלק מחובות הזהירות בהן חב יועץ השקעות. לפיכך על הבנק לפעול לשיפור היעילות באופן יישומן של ההתראות בין היתר על ידי מתן הנחיות וכלים בידי היועצים בכל הנוגע לסדר העדיפות לטיפול בהן.
- בבדיקת תלונה נגד תאגיד בנקאי נמצא כי הייעוץ שניתן ללקוח בנוגע למוצר פיננסי בוצע מבלי שהיה בידי היועץ מידע מספק הן באשר לתנאי הפדיון של הנכס והן באשר לגובה הקנס הכרוך בפדיון האמור. היועץ מסר ללקוח על שיעור קנס הגדול פי 10 מהשיעור הנכון.
- בבדיקת תלונה נגד תאגיד בנקאי נמצא כי הבנק לא העמיד לרשות לקוחותיו אמצעים מספקים לשם יצירת קשר עם היועץ ובמשך ימים רבים יועץ ההשקעות בבנק לא היה בר השגה.
- מבדיקת תלונה נגד תאגיד בנקאי נמצא כי ההסברים שניתנו ללקוח לא תאמו כלל לידיעותיו והבנתו. לדוגמה: על אף שמחילופי הדברים עמו היה ברור שהמתלונן כלל אינו מבין מהי איגרת חוב, הסביר היועץ למתלונן, בחטף, שקרן נאמנות משיגה תוצאות, בין היתר, בהתאם לריבית של איגרות החוב הדולריות המוחזקות בה.

<sup>24</sup> סעיף 20 לחוק הייעוץ וחוזר חובת ההתעדכנות בקישור: [http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile\\_3449.pdf](http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile_3449.pdf)

## **ד. ממצאים והמלצות בעקבות ביקורת רוחב בנושא תפעול וברוקראז' שנערכה אצל מנהלי קרנות נאמנות.**

### 1. בחינת חלופות בתנאי חשבונות הקרנות

מביקורת רוחב שנערכה בנושא תפעול וברוקראז' עולה, כי רוב מנהלי הקרנות מבצעים בחינה שוטפת של תנאי הריבית המתקבלת על פיקדונות בחשבונות הקרנות ושל שערי המרת מט"ח, המוצעים להם ע"י הבנק המספק להם שירותי תפעול וברוקראז', אולם רק חלקם בוחנים חלופות מול בנקים אחרים במטרה לקבל ריבית גבוהה יותר על הפיקדונות ו/או להוזיל את עלויות ההמרה. במסגרת תשובות מנהלי הקרנות, צוינו חסמים המונעים ממנהלי הקרנות להעביר בפועל פיקדונות לבנקים אחרים (למעט בקרנות אשר עבורן נפתחו מספר חשבונות בבנקים שונים) ו/או לפעול למימוש עסקאות המרה בפועל מול בנקים אחרים, כגון: מורכבות בפתיחת חשבונות נוספים לקרן ומגבלות תפעוליות הנוצרות כתוצאה מכך, לרבות התממשקות מערכתית עם מערכות הבנקים השונים לצורך שערך וחסר היכולת לבצע בקרות בזמן אמת וכדומה.

לדעת סגל הרשות, על אף החסמים שהוצגו ע"י מנהלי הקרנות, עליהם לבחון חלופות לעניין תנאי הריבית ושערי המרת המט"ח מול בנקים אחרים, ולו על מנת לשפר את התנאים הניתנים להם על ידי הבנק המספק שירותי תפעול וברוקראז' לקרנות הרלוונטיות.

### 2. דוחות אודות הבקרה בלשכות השירות

מבדיקת דוחות אשר הומצאו על ידי לשכות השירות למנהלי הקרנות, אודות הבקרות הפנימיות המתקיימות אצלן (להלן: "דוחות"), עולה כי עמידה ביעדי הבקרה של לשכות השירות מותנת בקיומן של בקרות משלימות אצל הארגונים המשתמשים, דהיינו מנהלי הקרנות. כך לדוגמא:

- א. מנהל קרן אחראי על בקרות המספקות בטחון סביר כי מחירי יחידה ופדיון, לרבות תיקוני שערים, הינם סבירים ומאושרים ללשכת השירות ע"י גורמים מורשים ובמועד.
- ב. מנהל קרן אחראי על יישום בקרות המספקות בטחון סביר כי פרטי פעולות המבוצעות על ידו בנכסי הקרן, ואשר אינן עוברות באמצעות מערכת הבנק, למשל רכישה בהנפקה, עסקאות מחוץ לבורסה, פיקדונות בבנקים אחרים וכדומה, יועברו על ידו ללשכת השירות באופן שלם, מדויק ובמועד.
- ג. מנהל קרן אחראי על יישום בקרות המספקות בטחון סביר כי נתונים בגין הוספה/הסרה/שינוי של משתמשים מטעמו ושל הרשאות במערכות המידע וברשת התקשורת הקשורים לבנק, אושרו כנדרש טרם העברתם לבנק ודווחו אליו במועד.

ד. מנהל קרן אחראי על סקירת ובדיקת הדוח החודשי לרשות ניירות ערך, לרבות מבנה הדוח והנתונים המוצגים בו, וכן על העברת חריגים לטיפול לשכת השירות.

ה. מנהל קרן אחראי על סקירת ובדיקת דוח ריכוז מס, המופק על ידי לשכת השירות אחת לחודש בטרם תשלום המס בקרנות חייבות, והמכיל נתונים מצטברים על הכנסות הקרן, יחוס הוצאות לקרן, מס שנוכה במקור ומקדמות לשלם.

מצופה כי במסגרת אישור מערך הבקרה הפנימית, הכולל בין היתר רכיב של ניהול סיכונים ופעילות הבקרה, יתייחס דירקטוריון מנהל הקרן ליעדי הבקרה של לשכות השירות ומידת השגתן כעולה מהדוחות, אפקטיביות הבקרות המבוצעות על ידי לשכות השירות וחולשות הקיימות בהן, וכן לעניין הבקרות המשלימות שעל מנהל הקרן ליישם על פעילות לשכת השירות, כמתואר לעיל.

כמו כן, מצופה כי הדיווח הרבעוני של הנאמנים אודות מערכת האמצעים אשר בידי מנהלי הקרנות, יביא בחשבון גם את מידת היישום של הבקרות המשלימות המבוצעות על ידי מנהלי הקרנות, בכל הקשור לשירותים המסופקים על ידי לשכות השירות.



## ה. ליקויים שנמצאו בביקורות שנערכו אצל מנפיקי תעודות סל

### רקע

בשנים האחרונות, בוצעו מספר ביקורות בקרב מנפיקי תעודות הסל (להלן: "הביקורות"). הביקורות התמקדו במספר היבטים עיקריים בנושא ניהול הסיכונים של החברות המנפיקות, תוך בחינת התנהלותן במסגרת מדיניות ניהול הסיכונים אשר אומצה על ידן.

במסגרת הביקורות, התקיימו פגישות עם נושאי משרה ובעלי תפקידים רלוונטיים בחברות המנפיקות, נבחנו מערכות ממוכנות וגיליונות אלקטרוניים המשמשים את החברות, נבדקו ונדגמו עשרות פרוטוקולים משיבות דירקטוריון וועדותיו, דוחות, מסמכים, ניירות עבודה וכדומה. יובהר כי הביקורות התנהלו בשיתוף פעולה מלא עם החברות המנפיקות, כאשר במרבית המקרים פעלו החברות לתיקון הליקויים כבר במהלך הביקורת או בסמוך לאחר סיומה. יודגש, כי רוב הביקורות נערכו טרם כניסתו לתוקף של תיקון 17 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, אשר החיל על מנפיקי תעודות הסל, בין היתר, חובת מינוי דח"צים, הקמת ועדת ביקורת, מינוי מבקר פנימי וכן קיומם של כללי ממשל תאגידי נוספים, כך שתיקון הליקויים היה רלוונטי גם בראי עמידת החברות בהוראות תיקון זה. יחד עם זאת, לאור העובדה כי הביקורות לא התיימרו ממילא להקיף את מכלול היבטי ניהול הסיכונים בחברות המנפיקות, כאשר בכל חברה התמקדה הביקורת בהיבטים שונים של ניהול הסיכונים, בהתאם למאפייני החברה וסקרי הסיכונים אשר בוצעו על ידה, מצא לנכון סגל הרשות לשקף לכלל מנפיקי תעודות הסל, באמצעות חוזר זה, ליקויים רוחביים מהותיים אשר עלו אצל מספר מנפיקים במסגרת ביקורות אלו, וזאת במטרה לאפשר למנפיקי התעודות לבצע הערכה עצמית בנוגע להיבטים אלה.

יצוין כי תחום ניהול הסיכונים הוא דינמי, והסדרתו נבחנת על ידי סגל הרשות כל העת. מצופה כי מנפיקי תעודות הסל ימשיכו לקיים מעקב הדוק ושוטף אחר ההתפתחויות בתחום, תוך התאמה של מודל ניהול הסיכונים לשינויים אשר יחולו בו מעת לעת.

### 1. דירקטוריון המנפיק

#### הרכב דירקטוריון המנפיק

סעיף 92(א) לחוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות") קובע, כי על דירקטוריון חברה להתוות את מדיניות החברה ולפקח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעולותיו. במסגרת הביקורות נמצאו מקרים בהם הרכב הדירקטוריון הקשה על הדירקטוריון, לדעתנו, למלא את ייעודו כקבוע בסעיף 92(א) לחוק החברות, וזאת בשל העובדה כי רוב הדירקטורים משמשים בתפקידים שונים בחברה, לרבות כהונה כנושאי משרה בה ובמקביל בחברת האם של החברה.

## **ישיבות הדירקטוריון וניהול פרוטוקולים**

במסגרת הביקורות נמצאו מקרים בהם במסגרת סדר היום של ישיבת הדירקטוריון נקבעו נושאים מהותיים, כגון: ניהול סיכונים, מינוי נושאי משרה וכדומה, כאשר החלטות הדירקטוריון נתקבלו ללא התכנסות בפועל. במקרים מסוימים אף לא תועדה החלטת הדירקטוריון שלא להתכנס, כנדרש על פי סעיף 103(ב) לחוק החברות. בנוסף, נמצאו מקרים רבים בהם פרוטוקולים של ישיבות הדירקטוריון שיקפו את סדר היום ואת ההחלטות שנתקבלו בלבד, ללא מתן ביטוי לדיונים שהתקיימו ולדברי הנוכחים בישיבה.

## **מעקב אחר יישום המלצות הדירקטוריון**

במסגרת הביקורת נמצא במספר מקרים כי לא בוצע מעקב אחר יישום החלטות הדירקטוריון, אשר התקבלו בישיבות הקודמות.

## **2. ניהול סיכונים**

### **מדיניות ניהול סיכונים**

במסגרת בחינת גיבוש וקביעת מדיניות ניהול ובקרת סיכונים על ידי המנפיק, נמצא בחלק מהמקרים כי הדירקטוריון לא היה מעורב בקביעת המדיניות ולא הובאו לאישורו החלטות מהותיות הנוגעות למדיניות ניהול הסיכונים, על כל היבטיה.

בנוסף נמצא, כי הדירקטוריון לא דרש לקיים דיון תקופתי קבוע במערך הסיכונים והחשיפות בחברה (לרבות סיכונים אשראי, שוק, נזילות וסיכונים תפעוליים), ובמקרים אחרים לא נתן ביטוי הולם לתיעוד דיון זה בפרוטוקולים של ישיבות הדירקטוריון.

כמו כן, לא קבע דירקטוריון החברה מערכת דיווחים תקופתית בהתייחס לנושא הסיכונים באשר לפעילות החברה וחריגות, ככל שנתגלו, במהלך התקופה שבין ישיבות הדירקטוריון.

מבדיקת דיווחים אשר הוגשו לדירקטוריון החברות על ידי מנהלי הסיכונים, נמצא בחלק מהמקרים כי הדיווחים לא כללו התייחסות, בין היתר, לנושאים כגון: הערכת השפעתם הפוטנציאלית של הסיכונים, תיאור והערכת הבקורות, ההיערכות והביצוע, המלצות לשיפור וכדומה.

### **נהלי עבודה של המנפיק**

במסגרת הביקורות נמצאו מקרים רבים בהם לא בוצע מיפוי של כל התהליכים העיקריים והמהותיים המתקיימים במנפיק, וכן לא עוגנו נהלי עבודה בהתאם. כך לדוגמא, נמצא כי לא עוגנו

נהלים, בין היתר, בנושאים הבאים: ניהול סיכונים, מסחר שוטף, בק אופיס (BO) וכדומה. כמו כן, נמצא כי נהלים אשר שיקפו תהליכים מהותיים במנפיק, לא נדונו ולא אושרו על ידי דירקטוריון החברה.

### **מעריך ניהול סיכונים**

בחלק מהחברות שבוקרו נמצא, כי ניהול הסיכונים מפוזר בין פונקציות שונות, עובדה אשר גרמה להיעדר ראייה כוללת של החשיפות הנגזרות מכלל הסיכונים הרלוונטיים למנפיק, ויצרה פגיעה ביעילות בקרת הסיכונים.

בנוסף, בחלק מהחברות, הגורמים אשר שימשו כמנהלי סיכונים, שימשו גם בתפקידים במחלקות אחרות בחברה, אשר עלולות לחולל בעצמן סיכונים, כך שלא ניתן היה בהכרח להבטיח קיומה של בקרה בלתי תלויה ואובייקטיבית בנוגע לסיכונים אלו.

### **זיהוי סיכונים**

במספר ביקורות נמצא, כי החברה לא פעלה לביצוע סקר סיכונים מקיף, אשר יכלול התייחסות לסיכוני שוק, סיכוני אשראי, סיכוני השקעות, ציות, הונאות ומעילות. מצופה מסקרים אלו לכלול התייחסות, בין היתר, גם להערכת הסיכונים והחשיפות וכן המלצות לבקורות נוספות לצורך הפחתת עוצמת הסיכונים.

במסגרת בדיקת בקרת הסיכונים הקיימת אצל המנפיקים נמצא, כי אצל חלקם לא בוצעה בקרה לעניין התאמת הנכסים המוחזקים בתעודות למדיניות שנקבעה לגביהן.

בנוסף, נמצאו מקרים בקשר עם פעילות בניירות ערך זרים, במסגרתם פעלו סוחרים מחוץ לשעות הפעילות בחברה, הן באמצעות פניות טלפוניות ישירות לחדרי המסחר והן באמצעות שימוש במחשבים ניידים, כאשר החברה לא קבעה מנגנוני פיקוח ובקרה על פעילותם זו.

לעניין הנחות והטבות המוענקות ללקוחות החברה נמצא במספר מקרים, כי לא נקבעו מדיניות ומסגרות לעניין זה על ידי דירקטוריון החברה. כמו כן, הדירקטוריון לא דן ולא קבע מסגרת של דיווחים תקופתיים אודות היקף ההנחות שניתנו ללקוחות השונים, ובחלק מן המקרים הנושא אף לא עוגן במסגרת נוהל עבודה.

לא זו אף זו, נמצא כי הטבות והנחות הוענקו ללקוחות ללא בדיקת זכאות הנתמכת בנתונים אשר נבחנו באופן עצמאי על ידי המנפיק, אלא בהסתמכות על חישובים ונתונים שנמסרו לחברה מהלקוח אשר טען לזכאות זו. לעיתים ניתנו ההנחות וההטבות באופן ישיר ובלתי פורמלי מבלי לעבור במסלול העברת הכספים הרגיל של החברה.

### **3. שומרי סף**

#### **הביקורת הפנימית**

במסגרת הביקורות, נמצאו מספר מקרים בהם היקף שעות הביקורת, אשר הקצה המנפיק למבקר הפנים, לא עלה בקנה אחד עם היקף הנכסים המנוהל על ידי המנפיק ומורכבות הפעילות בחברה.

בנוסף, נמצאו מקרים בהם אושרו תקציבי ביקורת ותכניות עבודה של מבקר הפנים, לאחר חלוף מספר חודשים מתחילת השנה אליה התייחסו תכניות העבודה.

במסגרת הביקורות אותרו גם מקרים בהם דוחות הביקורת הפנימית אשר נערכו בחברה, לא הובאו לדיון במסגרת הדירקטוריון. משכך, כמובן, אף לא בוצע הליך של דיווח לדירקטוריון אודות יישום ההמלצות ותיקון הליקויים.

#### **נאמן לתעודות**

במסגרת הביקורות אותרו מקרים בהם לנאמן התעודות לא התאפשרה גישה ישירה לכל חשבונות תעודות הסל להם הוא משמש כנאמן, כך שלא היה ביכולתו לבצע בקרה בלתי אמצעית על נתונים שנמסרו לו על ידי המנפיק ועל נכונות יחס נכסים – התחייבויות בכל תעודה ותעודה.

כמו כן, נמצאו מקרים בהם לא נקבע בחברה מנגנון דיווח לנאמן בקרות אירועים חריגים, כגון: הפסד כספי, תקלות במערכות שונות וכדומה.