

לכבוד:

רשות ניירות ערך
 כנפי נשרים 22,
 ירושלים
 א.ג.ג.,

תל-אביב, 29 בפברואר, 2012

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

בשם מרשינו הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק הבינלאומי"), אנו מתכבדים לפנות אליכם בהתאם לנוהל פנייה מקדמית לרשות ניירות ערך מיוני 2008 (להלן: "נוהל פנייה מקדמית"):

1. מהות הבקשה:

נבקש לקבל את הבהרתכם לפיה אין מניעה למתן שירותי ייעוץ השקעות ללקוחות בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ (להלן: "בנק פאג"י"), שהינו חברה בת של הבנק הבינלאומי, באמצעות המוקד הטלפוני (call center) של הבנק הבינלאומי, ע"י יועצי השקעות מורשים שהינם עובדי הבנק הבינלאומי (להלן: "יועצי ההשקעות").

2. רקע כללי ותיאור הפעילות:

2.1. הבנק הבינלאומי מפעיל מוקד טלפוני (call center), המספק שירותים בנקאיים שונים, לרבות שירותי ייעוץ השקעות, הניתנים ע"י יועצי ההשקעות, לכלל לקוחותיו (להלן: "המוקד הטלפוני" או "הבינלאומי קול"). במסגרת המוקד הטלפוני מוענקים גם שירותים בנקאיים ללקוחות בנק פאג"י.

2.2. בנק פאג"י הינו בנק הנמצא בבעלות מלאה של הבנק הבינלאומי. בנק פאג"י נסמך במרבית מערכותיו, לרבות מערכות המחשוב, על המערכות של הבנק הבינלאומי. הואיל ומדובר בבנק קטן יחסית אין זה כלכלי וישים להקים שירותי מוקד טלפוני מיוחדים עבור לקוחותיו בלבד (בעיקר בהתחשב בשעות השירות הארוכות בהן פועל המוקד הטלפוני), ולפיכך הוא נסמך על השירות שמעניק הבנק הבינלאומי באמצעות עובדי הבנק הבינלאומי. יצוין גם כי עובדי בנק פאג"י כפופים לאותם תנאי עבודה קיבוציים החלים על עובדי הבנק הבינלאומי, מיוצגים על ידי אותם ועדי עובדים וכיו"ב.

2.3. כאמור, בנק פאג"י מעניק ללקוחותיו באמצעות המוקד הטלפוני של הבנק הבינלאומי גם שירותי ביצוע עסקאות בניירות ערך, וכן ניתנים להם גם שירותי ייעוץ השקעות באמצעות המוקד הטלפוני. שירותי המוקד הטלפוני ניתנים ללקוחות בנק פאג"י אשר חתמו על נספח הצטרפות לפעילות בקווי תקשורת, הכולל הסכמה לקבלת שירותים בנקאיים מהמוקד הטלפוני הניתנים ע"י הבנק הבינלאומי וכן הסכמה של לקוחות בנק פאג"י לחשיפת המידע על חשבונותיהם לבנק הבינלאומי. שירותי הייעוץ ניתנים על ידי המוקד הטלפוני רק לאותם

לקוחות אשר חתמו גם על הסכם ייעוץ השקעות עם בנק פאג'יי, הכולל הרשאה למתן ייעוץ טלפוני.

2.4. יודגש כי בנק פאג'יי פועל בתחום ייעוץ ההשקעות (כמו בתחומים נוספים) על פי המתודולוגיה של הבנק הבינלאומי, ובאמצעות אותן מערכות תשתית ומחשוב, המאפשרות ליועץ לקבל את כל הכלים והנתונים הדרושים לו לצורך מתן הייעוץ, בין אם ללקוחות הבנק הבינלאומי ובין ללקוחות חברת הבת – בנק פאג'יי, לרבות לעניין אפיון הלקוח על מנת להתאים את הייעוץ הניתן לצרכיו, כנדרש בהוראות חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות, ובניהול תיקי השקעות, תשנ"ה-1995 (להלן: "חוק הייעוץ").
במובן זה, מבחינת יועצי ההשקעות במוקד הטלפוני, אין הבדל בין מתן ייעוץ ללקוח של הבנק הבינלאומי לבין מתן ייעוץ ללקוח של בנק פאג'יי.

2.5. בנק פאג'יי הנו הנושא באחריות כלפי לקוחותיו בגין השירותים הניתנים להם באמצעות המוקד הטלפוני של הבנק הבינלאומי, לרבות שירותי ייעוץ ההשקעות הניתן להם על ידי יועצי ההשקעות במוקד הטלפוני.

2.6. בהמשך לישיבה שנערכה עם נציגי הפיקוח על הבנקים ולאחר שיחות קודמות עמכם בנושא, נשלח ביום 4.8.2010 מהבנק הבינלאומי לבנק ישראל מסמך מרכזו בנוגע להסדרת השירותים ההדדיים הניתנים כיום בין הבנקים שבקבוצת הבנק הבינלאומי, ובו נכללו, בין היתר, שירותי המוקד הטלפוני, תוך ציון מפורש וספציפי של שירותי הייעוץ הניתנים בו ללקוחות הבנק הבינלאומי ובנק פאג'יי.

2.7. בתשובתו של בנק ישראל לפניו האמורה מיום 20.2.2011, ניתן אישור למתן שירותי ייעוץ השקעות כאמור לעיל, בכפוף לתנאים מסוימים שפורטו בתשובה, ובהיתר הכללי שניתן לבנק פאג'יי למתן שירותים בנקאיים ללקוחותיו באמצעות המוקד הטלפוני מיום 29.11.2010. רצ"ב התשובה, וההיתר מצורפים כנספח א-2-1 לפניו זו.

2.8. בעקבות תשובת בנק ישראל האמורה, התקיימו שיחות (לרבות החלפת מיילים) בין הבנק הבינלאומי לבין בנק ישראל, שנועדו להבהיר את התנאים שנקבעו על ידי בנק ישראל למתן הייעוץ ללקוחות בנק פאג'יי, באמצעות המוקד הטלפוני, לרבות לעניין הסכמת הלקוחות לכך.

2.9. חוק הייעוץ קובע כי הסכם הייעוץ יכול להסכמה מפורשת לקבלת שירותי ייעוץ השקעות טלפוני. בהסכמי הייעוץ של הבנק הבינלאומי ובנק פאג'יי ישנו מקום לסמן הסכמה לייעוץ השקעות טלפוני ורק מי שחתום על הסכמה זו רשאי לקבל ייעוץ השקעות בטלפון. בנוסף, לקוח המבקש לקבל שירותים בנקאיים ממוקד טלפוני, חותם על בקשה כאמור במסגרת נספח הצטרפות לפעילות בקווי תקשורת, המכיל גם הסכמה לכך שהשירותים בנקאיים יינתנו על ידי המוקד הטלפוני של הבנק הבינלאומי-קול ולחשיפת המידע על חשבונו לבנק הבינלאומי. בהתאם לכך, הבנק הבינלאומי סבור, כי הסכמת לקוחות בנק פאג'יי במסגרת

הסכמי הייעוץ ובמסגרת נספח ההצטרפות לפעילות בקווי תקשורת, מהווה הסכמה של לקוחות אלו לקבלת שירותי ייעוץ השקעות מהבינלאומי קול.

2.10. עוד הובהר בשיחה הטלפונית המוזכרת לעיל, כי דרישת בנק ישראל בסעיף 2.1, לפיה ההסכמה תהיה "עד לרמת סוגי השירות הרצויים", פירושה כי לא יינתן ללקוח ייעוץ השקעות באותם תחומים בהם ביקש, ככל שביקש, שלא להשקיע ו/או לקבל ייעוץ בהם.

2.11. כפי שפורט ברקע העובדתי לעיל, הבנק הבינלאומי וכן בנק פאג'יי עומדים בתנאים כפי שפורטו בתשובת בנק ישראל האמורה ובהיתר שניתן לבנק פאג'יי.

3. רקע משפטי ונימוקי הבקשה:

3.1. לדעתנו אין מניעה מבחינת הוראות חוק הייעוץ כי יועצי ההשקעות הם אלו שיתנו את ייעוץ ההשקעות ללקוחות בנק פאג'יי.

3.2. בסעיף 9(ב) לחוק הייעוץ נקבע כי בנק וכן תאגיד בנקאי אחר, ככל שהדבר מותר לו לפי חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, רשאים לעסוק בייעוץ השקעות ללא צורך בקבלת רישיון לפי חוק זה; אולם העוסקים בשםם בייעוץ השקעות יהיו מהמנויים להלן: (1) **עובדי הבנק או התאגיד הבנקאי שהם בעלי רישיון יועץ**, (2) עובדי הבנק או התאגיד הבנקאי הרשאים לעסוק בייעוץ השקעות בלא רישיון לפי הוראות חוק הייעוץ, וכן (3) עוסקים זרים הרשאים לעסוק בייעוץ השקעות.

3.3. לכאורה מסעיף 9(ב) האמור לעיל, עולה כי מי שרשאי לתת ייעוץ השקעות בשם בנק הם עובדי הבנק או עוסקים זרים. השאלה היא האם ניתן לראות ביועצי ההשקעות, שהינם כאמור עובדי הבנק הבינלאומי, גם כעובדים של בנק פאג'יי (שהינו, כאמור, חברת בת של הבנק הבינלאומי), לצורך סעיף 9(ב) לחוק הייעוץ, לשם מתן שירותי ייעוץ השקעות עבור לקוחותיו.

3.4. פסקי הדין המרכזיים שעסקו במשמעות המונח "עובד"¹ קבעו כי על מנת להכריע האם אדם מסוים נכנס לגדר הגדרת "עובד", יש לבחון את התכלית החקיקתית במסגרתה מופיע המונח "עובד", כאשר המונח "עובד" יכול לקבל פרשנות שונה בדברי חקיקה שונים לפי הקשרו. לפי הפסיקה האמורה, גם מי שלא חלים בעניינו יחסי מעביד – עובד במובן דיני העבודה, יכול שייחשב כעובד לעניין הוראת דין מסוימת. כלומר, יש לבחון מהי התכלית החקיקתית שעמדה ביסוד סעיף 9(ב) לחוק הייעוץ, והאם היא מאפשרת לראות ביועצי ההשקעות כ"עובדים" גם של החברות הבנות, לצורך סעיף זה בחוק הייעוץ.

¹ ראו למשל דנג"צ 4601/95 סרוסי נ' בית הדין הארצי לעבודה, פ"ד (נב) 817, (1998), וכן דיון (ארצי) נב/142-3 חסן עליאה אלהרינאת נ' כפר רות, פ"ד (כד) 1, 535, (1992) עמ' 542.

3.5. נראה כי תכלית הוראת סעיף 9(ב) לחוק הייעוץ, המחייבת כי ייעוץ השקעות באמצעות בנק יינתן על ידי עובדי הבנק, נובעת מהצורך בפיקוח ואחריות של הבנק על מי שייתנו ייעוץ השקעות בשמו, כך שיוכל לוודא כי הוא ניתן בהתאם לחוק הייעוץ ולהנחיות הרשות. מטרת סעיף זה היא כי הבנק יהיה זה שיפקח ויהיה אחראי על מי שייתן בשמו את ייעוץ ההשקעות, על מנת למנוע מצב כי מי שייתן את ייעוץ ההשקעות בשמו, יהיו יועצי השקעות עצמאיים, אשר לא תהיה להם כל כפיפות ארגונית לבנק, ולכן יכולת הפיקוח לגבי פעולת יועצי ההשקעות האמורים עלולה להיות מוגבלת.

3.6. מאחר ועל פי סעיף 9(ב) האמור, בנק כשלעצמו אינו נדרש לרישיון על מנת לעסוק בייעוץ השקעות, הרי שישנה חשיבות לכך שמי שיעסוק בשמו בייעוץ השקעות יהיו בעלי רישיון שהינם עובדיו של הבנק, כך שהוא יוכל לפקח עליהם מבחינת מתן שירותי ייעוץ ההשקעות, ללקוחות הבנק, ולוודא כי הם ניתנים בהתאם לכל ההוראות והדינים החלים על הבנק.

3.7. ייתכן ובאמצעות סעיף זה, המחוקק אף רצה למנוע "הטעיה" מסוימת של הלקוחות, אשר לעיתים קרובות באים לקבל ייעוץ השקעות מגוף מסוים, בשל המוניטין שיש לאותו גוף, במיוחד כאשר מדובר בבנק, אשר מבחינת הלקוחות הינו גורם בעל מוניטין אשר הלקוחות יודעים כי הוא ועובדיו הינם גופים מפקחים, ולמנוע מצב בו הבנק "מעביר" את המוניטין שלו לגורם חיצוני שיעניק את הייעוץ בשמו ללקוחות.

3.8. לאור הפרשנות התכליתית האמורה של הוראת סעיף 9(ב) לחוק הייעוץ, אנו סבורים כי בנסיבות העניין ניתן לראות ביועצי ההשקעות כמקיימים את הוראות החוק גם לעניין בנק פאג'יי. זאת בהתחשב בכך שהפיקוח על יועצים אלו נעשה על ידי תאגיד בנקאי השולט בו, ואשר המתודולוגיה והמערכות המיכוניות שלו הינן זהות וממילא הן של הבנק הבינלאומי, כך שאין חשש למיקור חוץ של שירותי ייעוץ ההשקעות או הטעיה של הלקוחות, מה גם שמבחינת הלקוח הוא פונה לכאורה למוקד טלפוני של בנק פאג'יי, כשהובא לידיעתו שמוקד זה מאויש על ידי עובדי הבנק הבינלאומי. כמו-כן, המסמכים להסדרת ייעוץ ההשקעות- קרי הסכמי ייעוץ השקעות, הינם בין הלקוחות לבין בנק פאג'יי ובנק פאג'יי הוא זה שנושא במלוא האחריות כלפי הלקוחות לייעוץ השקעות שיינתן על ידי יועצי ההשקעות, גם בהתאם לתנאי החיתר של בנק ישראל למתן השירות ללקוחות בנק פאג'יי.

3.9. בנוסף, על אף היותם של הבנק הבינלאומי ובנק פאג'יי תאגידיים שונים, לא ניתן להתעלם מהעובדה כי הבנק הבינלאומי הינו בעל היתר שליטה בבנק זה, אשר מהווה חלק מקבוצת הבנק הבינלאומי. בהתאם לכך, ובהתחשב בתפיסה הקונצרנית הקיימת בדיני הפיקוח על

גופים פיננסיים בישראל², מאחר ויועצי ההשקעות נותנים או ייתנו את שירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחות בנק פאג'יי, שהינו חלק מקבוצת הבנק הבינלאומי, והעובדה שבנק פאג'יי פועל בתחום ייעוץ השקעות על פי המתודולוגיה של הבנק הבינלאומי ובאמצעות אותו מערכות, הרי שהדבר מחזק את האפשרות לראות ביועצי ההשקעות כמקיימים את הוראת סעיף 9(ב) לחוק הייעוץ האמורה, לצורך מתן שירותי ייעוץ השקעות ללקוחות בנק פאג'יי.

3.10. נבחר כי הואיל ובנק פאג'יי הינו בנק קטן באופן יחסי, אין זה ישים כלכלית, בין היתר בהתחשב בשעות השירות הארוכות בהן פועל המוקד הטלפוני, כאמור לעיל, להקים מוקד טלפוני מיוחד, המיועד רק ללקוחותיו. מתן שירותי ייעוץ השקעות על ידי המוקד הטלפוני של הבנק הבינלאומי ללקוחות בנק פאג'יי יאפשר להרחיב את נגישות וזמינות שירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחות אלו. לפיכך, מדובר בבקשה שעניינה שיפור השירות ללקוחות ואף מתן אפשרות לקבל ייעוץ השקעות מקצועי לפני ביצוע פעולות בניירות ערך ובנכסים פיננסיים.

4. בהתבסס על האמור לעיל, מתבקש אישורה של רשות ניירות ערך, כי אין מניעה למתן שירותי ייעוץ השקעות במוקד הטלפוני ללקוחות בנק פאג'יי.

5. בהתאם לנוהל פנייה מקדמית, הבנק הבינלאומי הודיע לנו כי בכוונתו ליישם את הנחיית הרשות, כפי שתתקבל בתשובתה לפניה זו.

6. לאור העובדה שהנספחים לפניה זו כוללים התכתבויות שהינן בגדר התכתבויות פנימיות בין בנק ישראל והבנק הבינלאומי המתייחסות, בין היתר, לפניה של הבנק הבינלאומי אל בנק ישראל בנוגע להסדרת השירותים ההדדיים במסגרת קבוצת הבינלאומי ואשר יש בהם משום מידע עסקי, נבקש כי אם וככל שהרשות תחליט לפרסם פנייתנו זו והתשובה לה באתר הרשות, הנספחים לפניה וסעיף 2.8 לעיל לא יפורסמו באתר רשות ניירות ערך (נראה כי המידע האמור ממילא לא נדרש להבנת הסוגיה האמורה בפניה).

7. נשמח לעמוד לרשותכם בכל שאלה או הבהרה בנושא.

בכבוד רב ובברכה,
דקלה בלג, עו"ד
ג'רוס, קלינהנדלר, חודק הלוי, ג'ינברג ושות'
עופר חנוך, עו"ד

² תפיסה זו קיימת למשל בכל הנוגע לדיני הבנקאות-ראו ע"פ 174/75 מדינת ישראל נ' בן ציון, פ"ד (1) 119, (1975). ביטוי נוסף לתפיסה זו ניתן למצוא בהוראות המפקח על הבנקים, ניהול בנקאי תקין, הקובעות בין היתר, הנחיות בעניין פעולות חזירקטוריון בתאגיד בנקאי.