



כ"ב באלול תשע"ז  
13 בספטמבר, 2017  
**חוזר ח – 06 – 2538**

לכבוד  
**התאגידים הבנקאיים**

## הנדון: יועצי משכנתאות

(ניהול בנקאי תקין הוראה מס' 329A)

### כללי

1. תחום "ייעוץ המשכנתאות" צמח בשנים האחרונות באופן ניכר על רקע הגידול בהיקף הלוואות המשכנתא לצד ריבוי ומורכבות מסלולי הלוואה המוצעים ללקוחות על ידי התאגידים הבנקאיים. יועצי המשכנתאות מסייעים ללקוחות, שבחרים בכך, בעת קבלת החלטה משמעותית בחייהם. היועצים גם תורמים להגברת התחרות בין הבנקים בעצם ההשוואה שהם מבצעים עבור הלקוחות של תנאי הלוואה במספר בנקים ובסיוע להם בנטילת הלוואה ההולמת את צרכיהם.
2. יועץ משכנתאות אינו חייב ברישיון ופעילותו אינה מפוקחת ועל כן כמעט כל אחד יכול להיות יועץ משכנתאות (זאת בשונה מיועצי השקעות). יחד עם זאת, על התאגיד הבנקאי לקחת בחשבון שהיועץ הוא שלוח של הלקוח בלבד ועל כן הוא חב בחובת הנאמנות כלפי הלקוח החלה עליו על פי דין ולפעול בהתאם להוראותיו. משכך, אין לצפות או לדרוש מיועץ המשכנתאות לקדם אינטרסים של התאגיד הבנקאי.
3. בשנה האחרונה הגיעו לפיקוח על הבנקים ממצאים על הונאות שבוצעו על ידי גורמים שהציגו עצמם כיועצי משכנתאות. כתוצאה מכך, פעלו חלק מהבנקים לשינוי המדיניות הנהוגה והנהלים הנגזרים ממנה בכל הקשור לפעילותם מול יועצי משכנתאות, והשינוי העלה חשש לפגיעה בפעילות היועצים, וכתוצאה מכך, בלקוחות המבקשים כי היועצים ייצגו אותם.
4. לאור זאת, החליט הפיקוח על הבנקים על פרסום הוראה זו המציגה עקרונות לעבודה עם יועצי משכנתאות כהוראה נלווית להוראה 329 - "מגבלות למתן הלוואות לדוור". פרסום הוראה ייעודית בנושא יועצי משכנתאות בא להדגיש את החשיבות שהפיקוח על הבנקים נותן לפעילות היועצים המסייעים ללקוחות לקחת הלוואה ההולמת את צרכיהם ותורמים להגברת התחרות בין הבנקים בעצם ההשוואה שהם מבצעים עבור הלקוחות. העקרונות

נוסחו בשיתוף פעולה עם רשות ההגבלים העסקיים לאור בדיקות שערכה אודות התחרות בשוק המשכנתאות, פעילותם של יועצי המשכנתאות בממשק עם הבנקים ושיקולי הבנקים בעבודה מולם.

5. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה, כמפורט להלן.

## **עקרונות ההוראה**

### **תחולה (סעיף 5)**

6. ההוראה חלה על תאגידי בנקאיים למעט חברת שירותים משותפת.

### **הגדרות (סעיף 6)**

7. ההוראה מגדירה "נציג" כשלוח של הלקוח לעניין לקיחת הלוואה לדיור. הגדרת הלוואה לדיור לקוחה מהוראה 329 - "מגבלות למתן הלוואות לדיור".

### **ממשל תאגידי (סעיפים 7 ו-8)**

8. הסעיפים מפרטים את תפקידי הדירקטוריון וההנהלה בקשר עם פעילות התאגיד הבנקאי עם נציגי הלקוחות במתן הלוואות לדיור.

9. הדירקטוריון נדרש לקבוע מדיניות לפעילות מול נציגי הלקוחות ולתהליכי העבודה מולם אשר תתייחס לנושאים הבאים:

(א) קריטריונים על פיהם לא יעבוד בנק עם נציגים מסויימים, ובתנאי שהקריטריונים לא יכללו שיקולים עסקיים;

(ב) חובה לקבל הרשאה מפורשת מהלקוח לפעילות הנציג ולסוגי הפעולות שהוא רשאי לבצע עבור הלקוח;

(ג) אחריות התאגיד הבנקאי לניהול סיכונים ולעמידה בהוראות המפקח על הבנקים, לרבות הגנה על הלקוחות, על אף החלטת הלקוח לפעול באמצעות נציג;

(ד) קביעת מצבים בהם נוכחות הלקוח נדרשת בתהליך לקיחת הלוואה;

(ה) קביעת נהלים למסירת מסמכים באמצעות הנציג ללקוח.

10. המדיניות תוגש לפיקוח על הבנקים על מנת שהוא יוכל לבחון כי פעילות התאגיד הבנקאי מול נציגי הלקוחות נעשית בדרך המאפשרת מחד, לתאגיד הבנקאי לנהל את סיכוניו בצורה הולמת, ומאידך, מאפשרת ללקוח להיות מיוצג על ידי שלוח מטעמו בתהליך בו הוא נדרש לקבל החלטות כלכליות משמעותיות.

## הקשר עם יועצי המשכנתאות (סעיף 9)

11. נקבע עקרון כללי לפיו לא יסרב התאגיד הבנקאי לפעול מול נציג מטעם הלקוח בשום שלב בתהליך לקיחת ההלוואה לדיוור, למעט כאשר קבע התאגיד הבנקאי כי הוא אינו פועל מול נציג מסויים, בהתאם לקריטריונים שנקבעו במדיניות.
12. בקביעת הקריטריונים כאמור לעיל לא יכלול התאגיד הבנקאי שיקולים עסקיים, כמפורט בהוראה, אלא רק כאלה המתייחסים לחשש סביר לפגיעה בבנק או בלקוח, ובפרט, חשש לביצוע הונאה או אי-תקינות הפעולות המבוצעות על ידי הנציג.
13. החליט תאגיד בנקאי שלא לעבוד עם נציג מסויים, יתעד את ההחלטה וימסור אותה לנציג, ככל האפשר, בכתב ובסמוך למועד קבלתה, תוך פירוט השיקולים שהביאו אליה.
14. תאגיד בנקאי רשאי לקבוע בנהליו מתי נוכחות הלקוח נדרשת בתהליך לקיחת ההלוואה ובמקרים אלו הנציג לא יוכל לפעול לבדו מול התאגיד הבנקאי.
15. תאגיד בנקאי לא ישלם לנציג ולא ייתן לו טובות הנאה במישרין או בעקיפין ויבהיר ללקוח כי הנציג אינו פועל מטעמו.

## תחילה

16. תחילת האמור בחוזר זה היא מיום 31.10.2017.

## עדכון הקובץ

17. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(09/17) [1] 329A	-----

בכבוד רב,

חגית בר

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

## יועצי משכנתאות

### מבוא

1. תחום "ייעוץ המשכנתאות" צמח בשנים האחרונות באופן ניכר על רקע הגידול בהיקף הלוואות המשכנתא לצד ריבוי ומורכבות מסלולי ההלוואה המוצעים ללקוחות על ידי התאגידים הבנקאיים. יועצי המשכנתאות מסייעים ללקוחות, שבחרים בכך, בעת קבלת החלטה משמעותית בחייהם. היועצים גם תורמים להגברת התחרות בין הבנקים בעצם ההשוואה שהם מבצעים עבור הלקוחות של תנאי ההלוואה במספר בנקים ובסיוע להם בנטילת ההלוואה ההולמת את צרכיהם.
2. יועץ משכנתאות אינו חייב ברישיון ופעילותו אינה מפוקחת ועל כן כמעט כל אחד יכול להיות יועץ משכנתאות (זאת בשונה מיועצי השקעות). יחד עם זאת, על התאגיד הבנקאי לקחת בחשבון שהיועץ הוא שלוח של הלקוח ועל כן הוא חב בחובת הנאמנות כלפי הלקוח החלה עליו על פי דין ולפעול בהתאם להוראותיו.
3. מטרת העקרונות הקבועים בהוראה זו היא להבטיח, מחד גיסא, כי לקוחות המבקשים להיות מיוצגים בפני הבנקים על-ידי יועץ משכנתאות יוכלו לעשות כן ובצורה האפקטיבית ביותר, ומאידך גיסא, לצמצם ככל הניתן את הסיכונים בכלל, ואת הסיכונים מפני הונאות, בפרט, אליהם הלקוחות והבנקים עלולים להיחשף בשל הייצוג על ידי יועץ משכנתאות.
4. יודגש, כי אין באמור בהוראה זו כדי לגרוע מחובות התאגיד הבנקאי לפי כל דין, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין, ובפרט, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451 "נהלים למתן הלוואות לדוור".

### תחולה

5. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי למעט חברת שירותים משותפת.

### הגדרות

6. "נציג"  
"הלוואה" או  
"הלוואה לדוור"  
שלוח של לקוח לעניין לקיחת הלוואה לדוור  
כהגדרתה בהוראה 329 - "מגבלות למתן הלוואות לדוור"

### ממשל תאגידי

7. הדירקטוריון ידון, יחליט ויקבע את מדיניות התאגיד הבנקאי בנושא פעילותו מול נציגי הלקוח ויוודא כי ההנהלה מעגנת נושאים אלו בנהלים ואוכפת אותם.
8. המדיניות, אשר תוגש לפיקוח על הבנקים, תכלול, לכל הפחות, התייחסות לנושאים הבאים:  
(א) קריטריונים שעל פיהם לא תתאפשר עבודה מול נציגים מסוימים. יובהר כי הקריטריונים שיתייחסו להחלטה לא לעבוד מול נציג מסוים יהיו כמפורט בסעיף 9(א) להלן.

(ב) תהליכי העבודה של התאגיד הבנקאי במתן הלוואה לדיור באמצעות נציג, אשר במסגרתם יפעל כאמור להלן:

- (1) התאגיד הבנקאי יודא כי צד ג' הוא נציגו של הלקוח על פי הרשאה מפורשת מהלקוח. כל הפרטים הנדרשים להרשאה יפורסמו על ידי התאגיד הבנקאי. העברת ההרשאה תתאפשר בכל ערוץ תקשורת שהתאגיד הבנקאי פועל בו, בכפוף לעמידה בדרישות זיהוי ואימות, והתאגיד הבנקאי לא ידרוש כי הלקוח יגיע לסניף כדי לחתום על ההרשאה. כמו כן יברר התאגיד הבנקאי מהן הפעולות אותן הסמיך הלקוח את הנציג לבצע עבורו;
- (2) התאגיד הבנקאי יודא כי הוא מציית להוראות המפקח על הבנקים ועומד בכל החובות המוטלות עליו על פי דין גם כאשר הלקוח בוחר לפעול באמצעות נציג, ובפרט, דרישות גילוי נאות ללקוח;
- (3) התאגיד הבנקאי ינהל את הסיכונים במתן הלוואה לדיור, גם כאשר הלקוח בוחר לפעול באמצעות נציג, לרבות סיכונים משפטיים, כגון חובת התאגיד הבנקאי לשמור על פרטיות הלקוח ולפעול בשקיפות ובהגינות כלפיו;
- (4) התאגיד הבנקאי יקבע מצבים בהם נוכחות הלקוח נדרשת בתהליך לקיחת ההלוואה לדיור, בתנאי שיאפשר לנציג לקבל הצעות משכנתא ראשוניות עבור הלקוח ללא נוכחותו, ובלבד שהלקוח ייפגש עם נציגי התאגיד הבנקאי לפחות פעם אחת לפני השלמת תהליך לקיחת ההלוואה והחתימה על המסמכים. התאגיד הבנקאי יימנע מקביעת פגישות נוספות עם לקוחות שנעזרים בנציג, אלא אם הפגישה חיונית להמשך תהליך העמדת ההלוואה, ולמעט במקרים בהם הלקוח יזם את הפגישה;
- (5) התאגיד הבנקאי יקבע נהלים למסירת מסמכים באמצעות הנציג עבור הלקוח, במידה והלקוח נתן הרשאה לכך, אחרת ידאג להעברת המסמכים ישירות ללקוח בדרך שתיקבע על ידי התאגיד.

### הקשר עם יועצי המשכנתאות

9. תאגיד בנקאי יראה את הנציג כשלוח של הלקוח. לאור זאת יפעל כאמור להלן:

- (א) לא יסרב לפעול מול נציג הלקוח, בשום שלב בתהליך לקיחת הלוואה לדיור ובכל ערוץ תקשורת שהתאגיד הבנקאי פועל בו, בכפוף לעמידה בדרישות זיהוי ואימות, אלא אם כן מצוי בידי התאגיד הבנקאי מידע המעלה חשש סביר לפגיעה בלקוח או בבנק, לרבות ביצוע הונאה או אי-תקינות הפעולות המבוצעות על ידי הנציג. למען הסר ספק, לא יילקחו בחשבון שיקולים הנוגעים לרווחיות פעילותו של הנציג עבור התאגיד הבנקאי, סוגי העסקאות המבוצעות על ידו, מידת שיתוף הפעולה שלו עם התאגיד הבנקאי ועסקים נוספים שהוא מביא לבנק.
- (ב) יאפשר לנציג לפעול מולו ללא נוכחות הלקוח, וזאת בכפוף לאמור בסעיף (א) לעיל ולמדיניות ולנהלים כפי שיקבע התאגיד הבנקאי כאמור בסעיף 8 לעיל.

- (ג) תאגיד בנקאי לא ישלם לנציג ולא ייתן לו טובות הנאה במישרין או בעקיפין עבור ייעוץ במשכנתאות וכן לא יגביל את פעולתו או יקשה על פעולתו באופן כלשהו.
- (ד) תאגיד בנקאי יבהיר ללקוח, לפני מתן ההלוואה, כי הנציג אינו פועל מטעמו של התאגיד הבנקאי.
- (ה) על אף האמור, החליט התאגיד הבנקאי לא לעבוד עם נציג מסוים - יתעד התאגיד הבנקאי את השיקולים שהובילו להחלטה כאמור. התאגיד הבנקאי ימסור לנציג את החלטתו ואת השיקולים שהובילו להחלטה כאמור, ככל הניתן, בכתב, סמוך ככל האפשר למועד קבלת החלטה.

\* \* \*