

הנדון: יועצי משכנתאות

## מבוא

1. תחום ייעוץ המשכנתאות צמח בשנים האחרונות באופן ניכר, על רקע הגידול בהיקף הלוואות המשכנתא לצד ריבוי ומורכבות מסלולי הלוואה המוצעים ללקוחות על ידי הבנקים. יועצי המשכנתאות מסייעים ללקוחות, שבחרים בכך, בעת קבלת החלטה משמעותית בחייהם. היועצים אף תורמים להגברת התחרות בין הבנקים בעצם ההשוואה שהם מבצעים עבור הלקוחות של תנאי הלוואה במספר בנקים.
2. יועץ משכנתאות אינו חייב ברישיון ועל כן כמעט כל אחד יכול להציג עצמו ככזה (זאת בשונה מיועצי השקעות), למרות שמדובר בתחום ייעוץ משמעותי שדורש הבנה בתחום הפיננסי והבנקאי וכן עמידה בסטנדרטים של אמינות והוגנות כלפי הלקוח והבנק.
3. לאחרונה נתגלו בבנקים מספר מקרי הונאה וזיוף, שבוצעו על ידי אנשים שהציגו עצמם בפני הבנקים כיועצי משכנתאות, וגרמו להפסדים משמעותיים הן ללקוחות, אותם לכאורה ייצגו, והן לבנקים. כתוצאה מכך, ועל מנת לצמצם את הסיכונים הגלומים בהעמדת הלוואה באמצעות יועצים, פעלו חלק מהבנקים לשינוי המדיניות הנהוגה והנהלים הנגזרים ממנה בכל הקשור לפעילותם מול יועצי משכנתאות, שינוי שהעלה חשש לפגיעה בפעילות היועצים, וכתוצאה מכך, בלקוחות המבקשים כי היועצים ייצגו אותם.
3. לאור זאת, הפיקוח על הבנקים החליט, לאחר בחינת המקרים שדווחו לו ועריכת בירור עם בנקים ועם יועצי משכנתאות, לקבוע עקרונות לעבודה עם יועצי משכנתאות. מטרת קביעת העקרונות להלן היא להבטיח, מחד גיסא, כי ללקוחות המבקשים להיות מיוצגים בפני הבנקים על-ידי יועץ משכנתאות יוכלו לעשות כן, ומאידך גיסא, לצמצם ככל הניתן את הסיכונים אליהם הבנקים והלקוחות עלולים להיחשף בשל הייצוג על ידי יועץ משכנתאות.
4. בכוונת הפיקוח על הבנקים לשלב את העקרונות המפורטים במכתב זה בהוראת ניהול בנקאי תקין, וייתכן שהדבר ייעשה במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 329 - "מגבלות למתן הלוואות לדירור".
5. יודגש, כי אין באמור במכתב זה כדי לגרוע מחובות התאגיד הבנקאי לפי כל דין, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין, ובפרט, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 451 "נהלים למתן הלוואות לדירור".

עקרונות לעבודה עם יועצי משכנתאות

הקשר עם יועץ המשכנתאות

6. ככלל, תאגיד בנקאי יראה את יועץ המשכנתאות כנציג מטעם הלקוח (להלן - נציג) בתהליך לקיחת הלוואה לדירור. לאור זאת:
- 6.1. לא יסרב תאגיד בנקאי לנוכחות נציג מטעם הלקוח, בשום שלב בתהליך לקיחת הלוואה לדירור, בין אם הלקוח מגיע עם הנציג לסניף ובין אם הוא יוצר קשר עם הבנק באמצעות ערוצי תקשורת, אלא אם כן מצוי בידי התאגיד הבנקאי מידע המעלה חשש ממשי לפגיעה בלקוח ובכלל זאת אי-תקינות או אי-כשרות הפעולות המבוצעות על ידי הנציג עבור הלקוח.

6.2. תאגיד בנקאי יאפשר לנציג הלקוח לפעול מולו ללא נוכחות הלקוח, בפרט בשלב האישור העקרוני לקבלת הלוואה לדיור, וזאת בכפוף לאמור בסעיף 6.1 לעיל ולנהלים כפי שיקבע התאגיד הבנקאי כאמור בסעיף 7.

6.3. תאגיד בנקאי לא ישלם לנציג ולא ייתן לו טובות הנאה במישרין או בעקיפין עבור ייעוץ במשכנתאות.

נהלים

7. תאגיד בנקאי יקבע נהלים לפעילות מול נציג הלקוח, במסגרתם יפעל כדלקמן:

7.1. יודא כי צד ג' הוא נציגו של הלקוח על פי הרשאה מפורשת בכתב מהלקוח ויברר את מהות ההתקשרות בין הנציג לבין הלקוח;

7.2. יפעיל אמצעים על מנת לוודא ציות להוראות על פי דין לרבות הוראות המפקח על הבנקים, ובפרט, דרישות גילוי נאות ללקוח;

7.3. ינקוט בצעדים על מנת למזער את הסיכונים המשפטיים, היכולים להיווצר כתוצאה ממעורבות נציג בתהליך לקיחת הלוואה לדיור, לרבות שמירה על פרטיות הלקוח והחובה לפעול בשקיפות ובהגינות כלפיו;

7.4. יקבע מצבים בהם נוכחות הלקוח נדרשת בתהליך לקיחת הלוואה לדיור, ובלבד שהלקוח ייפגש עם הבנק לפחות פעם אחת לפני השלמת תהליך לקיחת הלוואה;

7.5. יקבע נהלים למסירת מסמכים ומידע באמצעות הנציג עבור הלקוח, ובמקרים אלה, יקבע כי המידע ו/או המסמכים יועברו במקביל ישירות ללקוח בערוצים חלופיים.

גילוי ללקוחות

8. תאגיד בנקאי יבהיר ללקוח, לפני מתן הלוואה, את ההשלכות של מעורבות הנציג בתהליך לקיחת הלוואה, ובפרט, היעדר אחריות התאגיד הבנקאי לפעילותו של הנציג ולהמלצותיו.

תחילה

9. תחילת האמור במכתב זה ביום 01/04/2017, למעט סעיפים 6.1, 6.3 ו-8 שתחילתם מיידית.

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים