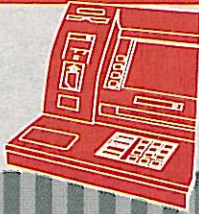


בנקאות



יועץ השקעות לשעבר: "הבנק בהכנסות מעמלות, לא באיכו"

מה נדרשים יועצי ההשקעות לעשות כדי להגדיל את העמלות ממסחר בניירות ערך של הלקוחות

מאת **סיון איזקוביץ**

«יש יועצים שמגלגלים תיקום פול גו בניוטרל, רק כדי שתהיה להם עמלת קנייה ומכירה. מוכרים ללקוח אג"ח אחת וקונים לו אחרת. את הבנק מעניין רק דבר אחד: כמה כסף מביא היועץ מעמלות. עד היום איני מבין איך רשות ני"ע לא עולה על הדברים האלו», כך אמר אתמול ל-TheMarker יועץ השקעות באחד הבנקים שנאלץ לא מזמן לעזוב את עבודתו.

היועץ אמר את הדברים בתגובה לחשיפת TheMarker אתמול, ולפי פיה מנהל בנק הבינלאומי העבר למנהלי הסניפים מייל שממנו עולה כי על היועצים לעודד לקוחות לביצע פעולות בני"ע כדי לייצר לבנק עמלות. יממה לאחר מכן הבין המנהל שזהו מייל בעייתי והורה למנהלי הסניפים להתעלם מפנייתו. ואולם מערויות שמתקבלות במערכת הבנקאות, עולה כי יועצי ההשקעות חשים לא פעם שתפקידם האמיתי מבחינת הבנק הוא לייצר תנועה בני"ע בתיק הלקוחות כך שהיקף העמלות לבנק יגדל.

הבוקר אמור הבנק הבינלאומי לקיים שיחת תדרוך ליועצי ההשקעות בבנק, ובה להגיב על הפרסום. בכירי הבנק מעוניינים להבהיר

ליועצים כי תוכן המכתב שפורסם אינו משקף את עמדת ההנהלה.

מהבנק הבינלאומי נמסר אתמול: "מרגע שנודע להנהלה על תוכן המכתב, העניין מצוי בבחינה". לדברי היועץ (שמו שמור במערכת) הוא עבר כסניף שבו מרבית הלקוחות מבוטחים ומחזיקים בתיקי השקעות לטווח ארוך, ועל כן ההכנסות מעמלות קנייה ומכירה הן נמוכות. לאחר שלא הצליח לשפר את מחזורי הפעילות של הלקוחות בני"ע, הוא זומן לפני כמה חודשים למחלקת כוח אדם שביקשה להעבירו מתפקידו. "שאלתי למה הוחלט שאפסיק להיות יועץ? הגיעו תלונות מלקוחות? היתה בדיקה של רשות ני"ע? אמרו לי: לא, החלטנו שלא תהיה יותר יועץ". כששאלתי אם זה משום שאיני מביא מספיק כסף מעמלות, פשוט שתקו. בכל בוקר הייתי צריך להגיש דו"ח על ההכנסות מעמלות ביום הקודם. למה המנהל שלך ביקש את זה? הרי הוא יכול לברוק לבד.

"זה היה הנוהל. הייתי אוסף את כל הנתונים על העמלות שנכנסו לסניף מפעילות הלקוחות בני"ע ומגיש למנהל הסניף."

האם דו"ח העמלות שהגשת הוא בעצם דו"ח הביצועים שלך? "בוודאי. בכל ישיבה שבועית היו מצייגים דו"ח תרומה של הסניף,

ואז מדברים על זה שלא היינו עושים מספיק כסף."

אמרו לך ישירות מה לעשות כדי להגדיל את ההכנסות מעמלות? "לא, אבל היו עושים, למשל, מרתון י"עוץ. יום שלם מדברים עם לקוחות שלא דיברו עמם שנה. לאחר המרתון היו מקיימים כנס יועצים ובו מצייגים טבלה עם שמות היועצים וכמה שיחות י"עוץ כל יועץ עשה. היו מסמנים בצבע את מי שהניב הכי הרבה עמלות במרתון. כך דירגו את הסניפים. מודדים אותנו בכסף, ולא במהות ואיכות שיחת הייעוץ."

היועץ מספר על שיטה נוספת של הבנק להגדיל הכנסות מעמלות: "הבנק היה שולח ליועצים רשימת לקוחות שמתחייקים בקרן שאינה מניבה הכנסות. הוא מציע לנו לייעץ ללקוח לקנות אג"ח כל-שהו כדי לקבל את דמי המשמרת את ועמלת הקנייה והמכירה. יועץ שאין לו אינטגרטיבי עושה דברים כאלה. היו באים אלי לקוחות מבורגרים והייתי שואל את עצמי: 'אקח לו פה 300 שקל עמלת קנייה ושם עמלת מכירה רק בשביל להשאיר את התיק באותו המצב? או כתבתי בדו"ח שיחת הייעוץ שלא נמצא מקום לשנות את התיק. זה לא מצא חן בעיני הבנק. שלחתי מייל לאחד ראי ושאלתי: 'למה להחליף את הק'

רן ללקוח? התשובות מההנהלה היו תמיד מתחמקות. 2011 היתה שנה גרועה בשוק ההון, ובכל זאת הצלחתי לשמור על הכסף של הלקוחות בבנק מבלי שהוציאו אותו. 'אתם רוצים שאטחן את הלקוח סתם?' שאלתי, והם השיבו: 'מה פתאום, אל תעבור על החוק, אבל תברוק אם זה מה שנתון בשביל הלקוח להחזיק'."

בבנק שבו הועסקת מוענת ההנהלה כי טובת הלקוח נמצאת בראש מעייניך, וזה המספר שהיא מנסה להעביר ליועצים.

"ברור, אבל אם אני משאיר את התיק כמות שהוא - מה עשיתי בזה? ישבתי עם לקוח שעה, בובותי את משאבי הבנק ולא הכנסתי שקל. הבנק רוצה לראות עמלות."

ע
17-16
שוק
את הוועיד
בין הנוש