

## הקדמה

### תפקיד הקוד האתי

הגדרת רף של נורמות התנהלות לחברי ההתאחדות מעבר לסף המוגדר על ידי דרישות החוק, הוראות בנק ישראל והרגולטורים השונים. נורמות אילו מייצרות סטנדרט של שירות מקצועי, איכותי, אמין ושקוף לטובת הנועצים, לקידום כלל היועצים חברי ההתאחדות ולשמם הטוב ובכך לתרום לקידום מקצוע יעוץ המשכנתאות.

### אופן השימוש בקוד האתי

הקוד האתי קובע מהי התנהלות אתית הנדרשת מחברי התאחדות יועצי המשכנתאות. זהו מסמך שמשמש גם כמצפן לחברי ההתאחדות בקבלת החלטות בנוגע לשאלות אתיות. הקוד האתי נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אולם מתייחס לשני המינים כאחד. הקוד כולל המלצות חשובות. הקפדה עליהן תסייע ליועצים להימנע מכשל אתי. חברי ההתאחדות מוזמנים לפנות לוועדת האתיקה על מנת לקבל סיוע בהתלבטויות כאמור.

הקוד האתי מגדיר 4 ערכי יסוד שהם הבסיס להתנהלות אתית של חברי ההתאחדות:

- הלקוחות במרכז
- מקצועיות
- יושרה
- יחסי עבודה ויחסים קולגיאליים

לכל ערך מפורטים בהמשך מטרות הערך וכללי ההתנהגות אשר יוסיפו נדבך נוסף בקבלת החלטות להתנהלות אתית. על היועצים חלה חובה לקיים את הערכים ומטרותיהם כפי שהם מנוסחים בקוד האתי גם אם אין כלל התנהגות ספציפית עבור ערך כזה או אחר.

### החלת הקוד האתי

הקוד האתי חל על כל היועצים חברי התאחדות יועצי המשכנתאות בישראל האמור כולל את כל העוסקים ביעוץ משכנתאות לרבות:

- בעלי העסק / שותפים לעסק הנותן שירות יעוץ משכנתאות
- שכירים או פרילנסרים המבצעים תפקידי יעוץ או backoffice גם אם הבעלים אינם יועצי משכנתאות ו/או אינם חברי התאחדות היועצים.

### החוק, הרגולציה והקוד האתי

חוקי מדינת ישראל, כללי בנק ישראל והרגולטורים השונים קודמים לכללי האתיקה. לכן ישמרו יועצי המשכנתאות על קיום חוקים וכללים אלו.

### הצהרת מחוייבות לקיום הוראות הקוד האתי

חברי התאחדות יועצי המשכנתאות יחתמו על הצהרת מחוייבות להתנהלות על פי הקוד האתי. למען הסר ספק, כל היועצים מרגע קבלתם כחברים בהתאחדות יועצי המשכנתאות מחוייבים בקיום הוראות הקוד האתי גם אם לא חתמו על הצהרה כנזכר למעלה.

### חתימה על הסכם יעוץ בין היועצים לנועצים

מומלץ ליועצים להסדיר את יחסיהם עם הנועצים בהסכם יעוץ על מנת לאפשר ליועצים להימנע מלהיכנס בשגגה למצב של כשל אתי. מומלץ שהסכם זה יכלול בין היתר:

1. תיאום ציפיות מלא של הצדדים להסכם.
2. גבולות הייעוץ - מה כלול ומה אינו כלול במסגרת השירות.
3. גבולות האחריות של הצדדים
4. מחיר מדויק ולוח תשלומים מפורט.
5. תרופות ואופני תשלום למצבים כגון סיום התקשרות לפני סוף התהליך או הצלחה חלקית.
6. קבלת הסכמת הלקוח להעברת מסמכים לצורך קידום ההליך.
7. התייחסות לנושא שמירה על סודיות הנתונים.
8. הצהרה של הנועצים על נכונות הפרטים שיימסרו ליועצים, בין ישירות ובין באמצעות מסמכים או בכל מדיה שהיא וכי המסמכים המוצגים ליועצים הינם אמיתיים, שלמים וברי תוקף.

יובהר כי סעיפים אלו אינם בגדר המלצה משפטית ליועצים ומומלץ לקבל יעוץ משפטי בניסוח החוזה.

## הערכים של מקצוע ייעוץ המשכנתאות

1. הלקוחות במרכז  
"הלקוחות במרכז" הינו ערך מרכזי בעבודתם של יועצי המשכנתאות. עבודת הייעוץ מכוונת להשגת תוצאה מיטבית לטובת הלקוחות, לקידום ושמירה על כבודם, צרכיהם, ורווחתם האישית והכלכלית. היועצים יעשו את עבודתם כמיטב יכולתם ובהתאם לידע המקצועי שלהם, למצב השוק באותו זמן ולציפיות הידועות לגבי המצב העתידי של הלקוחות והמשק.
2. מקצועיות  
יועצי המשכנתאות יפעלו מתוך אחריות אישית ומקצועית וייקחו בחשבון את ההשפעה המכרעת של עבודתם עם הלקוחות לרבות החשיפה לסיכונים כלכליים אפשריים. במסגרת תהליך הייעוץ, ישאפו היועצים להגיע לסטנדרטים גבוהים של מיומנות מקצועית מתוך הכרה ומודעות לגבולות הידע, היכולת והניסיון המקצועי שלהם.
3. ישרה  
יועצי המשכנתאות יפעלו בהגינות, כנות ויושר עם הלקוחות ועם כל הגורמים האחרים המעורבים בתהליך קבלת המשכנתא.
4. יחסי עבודה ויחסים קולגיאליים  
יועצי המשכנתאות יתנהלו מול כל הגורמים המעורבים בתהליך הייעוץ לרבות עמיתים למקצוע בדרך מקצועית ומכבדת. התנהלות שתאפשר שיתוף פעולה במטרה לתת מענה מיטבי לצרכי הנועצים, לקדם את מקצוע ייעוץ המשכנתאות, את חברי התאחדות יועצי המשכנתאות ואת ההתאחדות כגוף המייצג את יועצי המשכנתאות.

## ערך: הלקוחות במרכז

1. מטרת הערך:
  - a. היועצים פועלים בשליחות הנועצים בלבד ומחויבים בראש וראשונה בטובת הנועצים.
  - b. היועצים ייתנו שירות מקצועי איכותי, יעיל ומכבד כמיטב יכולתם במטרה לתת לנועצים את הפתרון והתוצאה המתאימה ביותר לצרכיהם.
  - c. היועצים יפעלו לקידום טובתם של הנועצים וצרכיהם הכלכליים.
  - d. היועצים מקבלים על עצמם לשמור על סודיות הנתונים שהובאו לידיעתם וזאת על פי המקובל במקצוע ייעוץ המשכנתאות ועל פי הוראות החוק השונות.
  - e. היועצים יכבדו את זכות הנועצים, הקולגות והגופים איתם הם נמצאים בקשר מקצועי לסודיות ופרטיות, לרבות שיתופי פעולה בין יועצים בניהול תיק לקוח משותף.
  - f. היועצים יקפידו על ניהול תהליך עבודה עם שקיפות מירבית.
2. כללי התנהגות:
  - a. היועצים יתנהלו מול הנועצים תוך שמירה על התנהגות מכבדת ותקשורת בינאישית טובה במטרה ליצור יחסי אמון טובים ולאפשר טיפול רציף ואיכותי בתיק המשכנתא.
  - b. היועצים ינקטו בכל האמצעים הנדרשים לשמירת המידע האישי של לקוחותיהם ועל פי הכללים שנקבעים לנושא זה בחוק או ע"י הרגולטורים השונים. המידע האישי כולל מידע על גבי המחשב או הטלפון ובכל מדיה אחרת כולל מידע שנמסר בעלפה.
  - c. היועצים לא יחשפו מידע על הלקוחות בפרסומים שלהם אלא אם קיבלו על כך הסכמה מראש מהלקוחות.
  - d. מידע אישי של לקוחות יימסר אך ורק לגורמים רלוונטיים לטיפול בבקשה. המידע שיימסר הוא המידע המינימלי שיאפשר טיפול בבקשה.
  - e. במקרה של צורך של היועצים להתייעץ עם קולגות ו/או מדריכים מקצועיים / מנטורים ו/או בעלי מקצוע נוספים. המידע שיימסר יהיה המידע המינימלי הנדרש לצורך ההתייעצות. אם יש צורך בהתייעצות למסור את פרטי הנועצים, יש לקבל על כך הסכמתם מראש ובכל מקרה יש לבקש מבעלי המקצוע לכבד את שמירת הסודיות של הלקוחות.

- f. מידע שיימסר ליועצים על הנועצים מכל גורם מקצועי אחר לא יימסר לגורם חיצוני אחר אלא בהסכמת הלקוח. לדוגמא: מידע אישי שיימסר ליועצים על ידי עורך הדין לא יועבר לרואה החשבון אלא בהסכמת הנועצים.
- g. היועצים יעדכנו את הנועצים לפני תחילת העבודה על אופן העבודה, שלבי העבודה, עלות היעוץ והתוצר הסופי שיקבלו.
- h. אם היועצים מזהים חשש של מצב בו הנועצים לא יקבלו אישור למשכנתא עליהם לעדכן את הנועצים בשלב של זיהוי הבעיה.
- i. היועצים יעדכנו את הנועצים אודות התשובות שהתקבלו מהבנקים בדבר בקשתם בזמן סביר ובהתאם לצורך.

## ערך: מקצועיות

1. מטרת הערך:
  - a. היועצים ישאפו לשיפור מתמיד של היכולות, הידע והמיומנויות המקצועיות שלהם.
  - b. היועצים יפעלו בעבודתם מתוך הבנה שהאחריות האישית והמקצועית שלהם היא למען הלקוחות, צרכיהם, ורווחתם.
  - c. היועצים יפעלו מתוך הבנה כי עליהם לנהל את תהליך הייעוץ תוך נקיטת פעולות של יוזמה והובלה להשגת תוצאות מיטביות.
2. כללי התנהגות:
  - a. על היועצים להתעדכן באופן שוטף ולפעול בהתאם להוראות החוק והרגולציה הקשורות לתהליך היעוץ.
  - b. היועצים יפעלו מתוך הבנה למצבים וגבולות בהם אין בכוחם ויכולתם לטפל. במידה ונוצר מצב כאמור היועצים ישקפו לנועצים את הסיטואציה ויקבלו החלטה משותפת באשר להמשך.
  - c. היועצים ימליצו על דרכי פעולה ויפעלו לקידום עסקת המימון והתאמתה לצרכי הנועצים באופן מייטבי תוך לקיחה בחשבון של כל הנתונים המצויים בידם באותה עת תוך התחשבות שינויים עתידיים אפשריים על מנת לצמצם נזקים עתידיים שעלולים להתרחש.

## ערך: ישרה

1. מטרת הערך:
  - a. היועצים יפעלו בעבודתם עם הנועצים ומול הגורמים הקשורים בקבלת המשכנתא בשקיפות מלאה לאורך כל תהליך העבודה.
  - b. זיהוי של ניגודי אינטרסים ופעולה בהתאם.
  - c. מניעת שימוש לרעה ביחסי יועצים - נועצים.
2. כללי התנהגות:
  - a. היועצים יציגו עצמם לנועצים ולגופים איתם הם עובדים באופן התואם ליכולותיהם והכשרתם.
  - b. היועצים יעדכנו את הנועצים באופן שוטף ובשקיפות מלאה על התקדמות התהליך לרבות בעיות קיימות וכאלה שעלולות להתעורר בהמשך וכן שיקוף מאוזן של הסיכונים הכרוכים בנטילת המשכנתא.
  - c. היועצים ידווחו בדיווחי אמת לגופים המממנים ולא ישתפו פעולה במישרין או בעקיפין עם דיווחים שאינם אמת ולא יפעלו באופן מטעה.
  - d. ניגודי אינטרסים
    - 1) ניגודי אינטרסים הם מצבים בהם הקשר עם הגורמים המממנים ו/או עם גורם אחר כלשהוא עלול לפגוע בשיקול דעתם והמלצתם של היועצים ועל תהליך הייעוץ בכלל באופן שהנועצים לא יקבלו את התוצאה המיטבית עבורם. דוגמא למצב כאמור היא קבלת תגמול ו/או טובות הנאה אחרות על הפניות של נועצים לגופים המממנים ו/או נציגיהם.
    - 2) יועצים שנמצאים במצב של ניגוד אינטרסים, חלה עליהם חובת זהירות מיוחדת למניעת השפעה לרעה, בשל שיקולים זרים, על תהליך היעוץ ותוצאותיו.

- 3) במצב של ניגוד אינטרסים על היועצים לבדוק האם המצב משפיע לרעה על שיקול דעתם, עצותיהם לנועצים ועל תהליך הייעוץ ותוצאותיו. אם יש השפעה לרעה כאמור עליהם:
1. לעצור את ניגוד האינטרסים הקיים או לחילופין
  2. עליהם לידע את הנועצים על העניין ולהפסיק את תהליך הייעוץ. גם אם אין השפעה לרעה כאמור, מומלץ ליועצים לתעד את התנהלותם בטיפול בתיק לרבות המסמכים והשיקולים שהנחו אותם. במקרה של ספק ההמלצה היא של גילוי נאות לנועצים על קיום ניגוד האינטרסים.

## ערך: יחסי עבודה ויחסים קולגיאליים

### 1. מטרת הערך:

- a. יצירה וקיום תרבות ארגונית של שיתוף, עזרה, ותמיכה הדדית להעצמת היועצים והתאחדות יועצי המשכנתאות כגוף מייצג.
- b. שמירה על כבודם של הקולגות, של בעלי מקצוע משלימים איתם היועצים עובדים, של התאחדות יועצי המשכנתאות ושל הגופים המממנים.
- c. שמירה על זכויות היוצרים של קולגות.
- d. שמירה על סודיות של מידע שהתקבל במהלך שיתוף פעולה בין קולגות.
- e. הסדרת מעבר לקוח מיועץ ליועץ במהלך ניהול התיק.

### 2. כללי התנהגות:

- a. היועצים ישמרו על כבודם של קולגות, של העובדים בגופים המממנים וכן בעלי מקצוע משלימים אחרים הקשורים לתהליך המשכנתא. לא ישמיצו ולא יבצעו כל פעולה שתפגע בכבודם ו/ או בשמם הטוב הדבר כולל בשיחות אישיות, בפרסומים במדיות השונות או בכל דרך אחרת. לרבות בפניית נועצים ליועצים לקבלת חוות דעת נוספת.
- b. היועצים מכירים בהתאחדות יועצי המשכנתאות כגוף המייצג אותם ולכן יקפידו לשמור על כבודה של ההתאחדות ושל ממלאי התפקידים בה. על פי האמור בסעיף הקודם.
- c. יועצים יקפידו לשמור על זכויות יוצרים של קולגות ושל התאחדות יועצי משכנתאות. במקרה של חשש מהפרת זכויות יוצרים חלה על היועצים חובה להסדיר זאת מול בעלי הזכויות מראש.
- d. היועצים ישמרו על סודיות המידע המתקבל תוך כדי שיתופי פעולה עם קולגות ועם בעלי מקצוע משלימים איתם הם עובדים. סעיף זה מתייחס למידע המתקבל בשיחות אישיות, בפרסומים במדיות השונות, בשיחות או פרסומים בקבוצות סגורות או בכל דרך אחרת.
- e. יועצים לא יוציאו, לא ישתמשו ולא יעבירו לאחרים מידע שנמסר להם על ידי יועצים אחרים בשיחות ו/או בקבוצות שונות במדיה או בכל דרך אחרת, באופן שעלול לגרום נזק להתאחדות ו/או ליועצים שהעלו את המידע.
- f. נועצים יכולים להחליף יועצים באמצע תהליך הייעוץ. במצב כזה על היועצים:
  - 1) לוודא שהמעבר נעשה מבחינתם בצורה מסודרת, מכובדת וללא גרימת נזק לנועצים.
  - 2) יש להמליץ לנועצים לסגור את המעבר בצורה מסודרת כולל הסדרת התשלום.
  - 3) בכל מקרה אין לבצע כל פעולה שיווקית שתשתמש בעובדה של מעבר הנועצים.

הצהרת מחוייבות לקוד האתי

אני \_\_\_\_\_

תעודת זהות \_\_\_\_\_

חבר/ה בהתאחדות יועצי המשכנתאות בישראל

מאשר/ת כי קראתי והבנתי את הקוד האתי של יועצי המשכנתאות.

אני מתחייב/ת לפעול על פי הערכים ומטרותיהם, העקרונות וכללי ההתנהלות

המפורטים בקוד האתי ו / או הנובעים ממנו.

אני מאשר/ת שידוע לי:

כי אי עמידה בכללי הקוד האתי ו/או התנהלות

המנוגדת לערכי הקוד האתי ומטרותיו עלולים לגרום לנקיטת סנקציות כנגדי

בהתאם לתקנון ההתאחדות.

וכן שבסמכות ועדת האתיקה לקבוע כי התנהלות מסוימת אינה עומדת

באתיקה הנדרשת גם אם אינה מצוינת במפורש בקוד זה.

שם מלא \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

חתימה \_\_\_\_\_

