

## רשות ניירות ערך

### הוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח (נוסח חדש – 2014)

הוראה לפי סעיף 28(ב) לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה – 1995

(להלן: "החוק")

#### דברי הסבר

בירור צרכי הלקוח והנחיותיו והתאמת השירות הניתן לו על ידי בעל רישיון, נמצאים בליבת הקשר שבין בעל הרישיון ללקוח, החל בשלב של ההתקשרות ביניהם, עבור במהלך מתן השירותים השוטף וכלה בעת שנבחנת תוצאת פעילות בעל הרישיון. סעיף 12 לחוק קובע את החובה המהותית החלה על בעל רישיון להתאים את מתן השירותים, לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח, ולצייד את החובה לברר עם הלקוח את מצבו הכספי, מטרות ההשקעה ונסיבות אחרות הרלוונטיות לעניין מתן השירות, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגבי אלה. תוצר ההליך הופך חלק מהותי גם בהסכם שבין הצדדים לנוכח הוראות סעיף 13 לחוק הקובע כי חובה לכלול הפרטים שבוררו עם הלקוח בהסכם עמו.

בתחילת 2008 נכנסו לתוקף הוראות בירור הצרכים בנוסחן הראשון. נוסח חדש פורסם בשנת 2010.<sup>1</sup>

נוסח זה, המחליף את נוסח 2010, נועד לשפר את הליך בירור צרכי הלקוח, להקל בו ולהפוך אותו יעיל יותר עבור הלקוח ובעל הרישיון כאחד וכולל הקלות משמעותיות הן בביצוע הליך בירור הצרכים הראשוני והן בנוגע להליך העדכון השוטף.

על מנת לחדד את המסר לפיו על ההליך להתבצע באופן מהותי ולא טכני, תוך התחשבות בכלל נסיבות מתן השירות, במהות הקשר שבין הצדדים, בתדירותו הצפויה ובמאפיינים נוספים שיש להם השפעה בעניין, כולל נוסח זה גם הקלות משמעותיות הנוגעות לדרישות טכניות שנכללו בנוסח 2010.

במסגרת המטרה לכוון למהות בביצוע התהליך צומצמה רשימת הנושאים שבנוגע להם חובה על בעל הרישיון לתשאל את הלקוח בהליך הבירור הראשוני לנושאים ספורים בלבד (נושאי הליבה). על בעל רישיון להפעיל שיקול דעתו הן באשר לצורך בשאלות בנושאים נוספים והן באשר להיקף התשאול שנדרש לבצע בנוגע לכל אחד מהנושאים כאמור, והכל בהתחשב בנסיבות העניין. כך לדוגמה, לגבי לקוח המעוניין בקבלת שירותי **ייעוץ השקעות** בנוגע להשקעה ממוקדת בסוג נכס מסוים, ניתן להסתפק בקיומו של הליך קצר באופן משמעותי לעומת ההליך הנדרש לשם בירור צרכי לקוח שאיננו ממוקד: די בבירור ממנו יעלו טווח ההשקעה והנזילות הנדרשת ומודעותו של הלקוח לאופי ההשקעה ולמידת הסיכון שבהשקעת הסכום לגביו מתבקש הייעוץ בסוג הנכס המבוקש על ידו.

<sup>1</sup> הנוסח המקורי של ההוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח, התאמת השירות לצרכים והנחיות אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק, נכנס לתוקף ב- 1 בינואר 2008 ביחס ללקוחות שהצטרפו כלקוחות בעל הרישיון לאחר מועד זה וביום ה- 1 ביולי 2009 לגבי מי שהיה לקוחו של בעל הרישיון ערב יום התחילה (להלן: "ההוראות המקוריות"), השימוש במינוח "ההוראות" או "הוראות בירור צרכי לקוח, ייוחס לנוסח זה ולנוסח 2010.

קיום הליך בירור צרכים איכותי אינו דורש בהכרח ריבוי שאלות. להיפך, לעיתים, כאשר ההליך כולל שאלות רבות שאין בהן כדי לקדם את בעל הרישיון למטרת הקצה שהיא הכרת הצרכים וההעדפות של הלקוח באופן שיאפשר את התאמת מתן השירותים אליהם, עלול ריבוי השאלות לפגום בהליך, בין היתר, לנוכח חוסר שיתוף פעולה של הלקוח המוצף בשאלות וחוסר ההזדהות של בעל הרישיון עם הצורך בהן, שמשליך על איכות ביצועו. בהקשר זה יצוין כי ביצוע הליך בירור צרכי הלקוח אפשרי הן באמצעות טופס של שאלון מובנה והן באמצעות תשאול חופשי וסיכום התשובות על ידי בעל הרישיון, כך שפתוחה בפני בעל הרישיון האפשרות לעשות כן בדרך הנוחה מבחינתו ואשר תאפשר לו לדעת באמת מהם הצרכים וההעדפות של הלקוח. כמו כן, ניתנת בנוסח המוצע לבעל הרישיון נותן השירות גם אפשרות להסתמך על בירור צרכים שערך בעל רישיון אחר שהפנה אליו את הלקוח, בכפוף לכך שהבירור כאמור נערך כנדרש על פי ההוראות ושפרק הזמן שחלף מאז בוצע ההליך על ידי בעל הרישיון המפנה, מאפשר לבעל הרישיון הנותן את השרות לעמוד בחובת התאמת השירות לצרכים וההנחיות של הלקוח. לעמדת הרשות, פרק זמן של 14 ימים הוא פרק זמן סביר בעניין זה, אך כמוסבר, הדבר נתון לשיקול דעתו של בעל הרישיון הנותן את השירות.

כאמור, מעבר לבירור הנוגע לנושאי הליבה ניתן מרחב שיקול דעת לבעל הרישיון להחליט מהו היקף הבירור הנדרש לו על מנת שידע מהם הצרכים וההעדפות של הלקוח. יחד עם זאת, על ההליך כפי שתועד, לשקף את התשתית ששימשה את בעל הרישיון בקביעת מדיניות ההשקעה של הלקוח. לפיכך נקבע בהוראה כי תנאי למתן השירות אינו מתן מענה מצד הלקוח לשאלות הנדרשות לשם קביעת מדיניות ההשקעות שמתאימה לו, שכן ללא ידיעת הפרטים בעניין, לא יוכל בעל הרישיון לקיים חובתו על פי החוק להתאים את השירות לצרכיו והעדפותיו של הלקוח. מקום שהלקוח צייד את בעל הרישיון במידע, אך התנה זאת בכך שהמידע שמסר לא יתועד במלואו, רשאי בעל הרישיון לתת את השירות רק בתנאי שבמידע שתועד יש כדי לשקף את הבסיס ששימש את בעל הרישיון לקביעת מדיניות ההשקעות המתאימה לו. ההנחה היא שהשגת שיתוף הפעולה האלמנטרי הנדרש לשם קביעת מדיניות ההשקעות, תלויה במידה רבה בבעל הרישיון.

על פי נוסח ההוראה המתוקן, בהסכם ייעוץ לא קיימת דרישה להתאים לדרגת הסיכון הנבחרת אפיקי השקעה מסוימים. ביחס למתן שירותי ניהול תיקים תעמוד בעינה החובה הקבועה בסעיף 13 לחוק לפרט בהסכם הוראות לעניין סוגי ניירות הערך והנכסים הפיננסיים שייכללו בתיק ההשקעות ושיעורו של כל סוג ביחס לשווי התיק, או הוראה כי אלה יקבעו על פי שיקול דעתו של מנהל התיקים.

בעניין תדירות העדכון שעל בעל רישיון לבצע בנוגע לצרכי הלקוח שבוררו עימו בתחילת ההתקשרות בין הצדדים, מטרת השינוי בנוסח זה, היא לאפשר עריכת העדכון באופן ענייני ומותאם נסיבות בשונה מעדכון טכני הנצמד לסד של זמנים בלבד, מה שיביא לייעול התהליך ולהשקעת התשומות הנדרשות לו בפועל. לאור האמור, ובהמשך לתיקון החוק בעניין זה<sup>2</sup>, בוטלה החובה לבצע, אחת לשנה לפחות, תהליך מובנה ומקיף של עדכון. כל שיחה מתועדת שהתקיימה בין בעל הרישיון ובין הלקוח כדרך שגרה, במהלכה שאל בעל הרישיון את הלקוח האם חל שינוי

<sup>2</sup> ראה סעיף 13(ד) לחוק כפי שתוקן במסגרת החוק להקלות בשוק ההון ולעידוד הפעילות בו (תיקוני חקיקה), התשע"ד – 2014.

כלשהו בנתונים שנמסרו לו על ידי הלקוח לצורך התאמת השירות, תיחשב כעדכון צרכיו של הלקוח, ובלבד שיש בידי בעל הרישיון, נותן השירות, מסמך בו מתועדים צרכי הלקוח והעדפותיו כפי שבוררו בהליך הראשוני וכפי שעודכנו במהלך הזמן שחלף מאז, ומסמך זה הועבר ללקוח, אם בדרך של משלוח ללקוח (די לעניין זה במשלוח שנעשה בעבר של המסמך כאמור) ואם בדרך המאפשרת ללקוח צפייה בו באמצעי אלקטרוני כגון באמצעות הצגתו בחלק המוקצה ללקוח באתר האינטרנט של החברה (מסמך זה יכונה להלן: "תמונת המצב הידועה"). יצוין כי השאלה שתוצג ללקוח, כאמור, יכולה להיות כללית, ולא קיימת חובה להתייחס במפורש לכל הנושאים שנשאלו בהליך הבירור הראשוני. בחלוף שנה מאז שאל בעל רישיון את לקוחו שאלת התעדכנות כללית (ההנחה היא שמצב בו לא התקיים כל קשר כאמור בין בעל הרישיון והלקוח הוא נדיר ואף לא רצוי), או במקרה שתמונת המצב הידועה לא הועברה ללקוח באופן המתואר לעיל, תחול חובה לבצע עדכון מקיף, לגבי נקבעה מסגרת מובנית בהוראות. בהקשר זה יובהר כי עדכון צרכי הלקוח נדרש כאשר מדובר במצב הרגיל בו מדובר במתן שירותים על פי החוק באופן מתמשך, בשונה ממצב בו מדובר במתן שירות חד פעמי שהוגדר כך באופן מפורש בהסכם שנערך בין בעל הרישיון ובין הלקוח.

טיוטת התיקון שהוצע פורסמה להערות הציבור בליווי טבלה המרכזת את עיקרי השינויים שנערכו בנוסח שהוצע לעומת נוסח 2010, לרבות הסברים. נוסח ההוראה הסופי והמחייב אמנם שונה לעומת הטיוטה בעקבות הערות ציבור שהתקבלו, אך ניתן להיעזר בטבלה ככל שהיא רלוונטית לנוכח השינויים האמורים. לצפייה בטבלה [לחץ כאן](#).

ההוראה:

#### **פרק א: תחולה**

1. ההוראה, למעט הקבוע בסעיף 13 להלן לעניין עדכון צרכי לקוח, חלה על בירור צרכים והנחיות של לקוחות שהם יחידים בלבד.
2. ההוראה חלה על מנהלי תיקים, משווקי השקעות ויועצי השקעות (להלן: בעל רישיון).

#### **פרק ב: אופן ביצוע הליך בירור הצרכים הראשוני**

3. הליך בירור צרכי הלקוח והנחיותיו (להלן: "ההליך הראשוני"), יתבצע כחלק מהליך גיבוש הסכם ההתקשרות עם הלקוח.
4. ההליך הראשוני יתבצע על ידי מי מהמפורטים להלן לפי העניין:
  - 4.1 עובד או שותף, בעל רישיון, של התאגיד המורשה עימו התקשר הלקוח.
  - 4.2 בעל רישיון העובד בתאגיד הבנקאי עימו התקשר הלקוח.
  - 4.3 יחיד בעל רישיון ליעוץ השקעות או שיווק השקעות עימו התקשר הלקוח.
  - 4.4 מתמחה של בעל רישיון שהוא אחד מהמפורטים בסעיפים 4.1 עד 4.3 לעיל, שיבצע את ההליך בנוכחותו ובפיקוחו של בעל רישיון.

5. על אף האמור בסעיף 4 לעיל, כאשר הלקוח הופנה לבעל הרישיון (בסעיף זה: "נותן השירות") על ידי בעל רישיון אחר (בסעיף זה: "המפנה"), רשאי נותן השירות להסתמך על ההליך הראשוני שבוצע על ידי המפנה בכפוף לקיום התנאים הבאים:
- א. פרק הזמן שחלף בין בירור הצרכים שנעשה ע"י בעל הרישיון המפנה ובין מועד עריכת ההסכם שנערך בין הלקוח לנותן השירות, יאפשר לנותן השירות לעמוד בחובת התאמת השירות לצרכי הלקוח.
- ב. לדעת נותן השירות, ההליך כאמור בוצע כנדרש בהוראות אלה ובאופן המאפשר לו לקיים את חובת התאמת מתן השירות ללקוח.
- בחר נותן השירות להסתמך על ההליך הראשוני שבוצע על ידי המפנה, יצרף את תיעוד ההליך שבוצע על ידי המפנה להסכם מתן השירותים ללקוח, וההליך יחשב כאילו בוצע על ידי נותן השירות. נותן השירות רשאי לעשות שימוש מלא או חלקי בהליך הראשוני שביצע המפנה. כאשר עשה שימוש חלקי בהליך כאמור, עליו להשלימו באמצעות עריכת הליך ראשוני משלים לפי הוראה זו.
6. ההליך הראשוני יתבצע באחת הדרכים שלהלן:
- 6.1 בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח.
- 6.2 באמצעות שיחה טלפונית מוקלטת, שיחת ווידאו מוקלטת, תכתובת דוא"ל או שיחות – צ'אט באינטרנט אשר נשמרו בדרך הניתנת לאחזור (להלן: "שיחה מוקלטת"), לגביהם יתקיימו כל התנאים הבאים:
- 6.2.1 שאלון בירור הצרכים יהיה בידי הלקוח מבעוד מועד על מנת שהלקוח יוכל לקרוא את השאלות לפני קיום השיחה המוקלטת.
- 6.2.2 בעל הרישיון יוודא קיומו של שאלון בירור הצרכים לנגד עיני הלקוח בעת ביצוע ההליך הראשוני.
- 6.2.3 ההליך הראשוני יחל לאחר שהלקוח השיב בחיוב על שאלות שמטרתן לוודא קריאת השאלון שנשלח אליו, קיומם של תנאים מתאימים לניהול השיחה המוקלטת מבחינת הלקוח והזמן העומד לרשותו לניהול השיחה ביחס לזמן המשוער שיידרש לקיומה ואשר יימסר ללקוח מראש.
- 6.2.4 קיום התנאים כאמור בסעיפים לעיל יתועד על ידי בעל הרישיון כחלק מתיעוד ההליך הראשוני.
- 6.2.5 בתאגיד בו מועסק יותר מבעל רישיון אחד, תבוקר השיחה המוקלטת על ידי בקר שיחה. לעניין זה "בקר שיחה": נושא משרה בתאגיד המורשה והאחראי על תחום רלוונטי בתאגיד בנקאי (שניהם להלן: "האחראי") או בעל רישיון בדרגת בכירות גבוהה מזו של בעל הרישיון שביצע את השיחה המוקלטת, אשר מונה לעניין זה על ידי האחראי. האחראי ימנה את בעל הרישיון הבכיר כאמור, לאחר שווידא התאמתו לביצוע הבקרה. בוצעה השיחה המוקלטת על ידי מי שהוגדר בנוהל שנקבע מראש בתאגיד מורשה, כבעל הרישיון הבכיר ביותר בתאגיד המורשה, לא נדרשת עריכת בקרת השיחה על ידי בקר שיחה.

בקר השיחה יאחזר את התהליך (יאזין לשיחה הטלפונית, יצפה בשיחת הווידאו או יקרא התכתובת בהליך שבוצע בדרך של שיחוח או בדוא"ל לפי העניין), יודא קיום ההליך באופן תקין ויאשר זאת בכתב בנוסח שייקבע מראש בתאגיד המורשה או בתאגיד הבנקאי, לפי העניין. הנוסח כאמור, יכלול התייחסות לכך שההליך הראשוני בוצע כנדרש על פי החוק וההוראות.

7. ההליך הראשוני יבוצע מול הלקוח, בכפוף לאמור להלן:

7.1 בעל רישיון רשאי לבצע את ההליך הראשוני מול מיופה כוח בחשבון, המורשה במפורש לבצע בשם בעל החשבון את ההליך הראשוני ובחירת מדיניות ההשקעה המתאימה ללקוח וכן מול מי שרשאי לחייב את החשבון. מיופה הכוח יכול שיהיה בעל רישיון לפי החוק או מי שנבחר לכך על בסיס של קרבה אישית ללקוח אשר מהות הקשר שלו עם הלקוח איננה על בסיס עסקי.

7.2 כאשר מספר לקוחות הינם בעלי חשבון משותף יכול שההליך הראשוני יבוצע מול אחד הלקוחות, בהתקיים אחד התנאים שלהלן:

7.2.1 על פי הסכם פתיחת החשבון המשותף הוא מוסמך לחייב את החשבון המשותף באופן עצמאי;

7.2.2 יש בידו ייפוי כוח לפיו הוא רשאי לבצע בשם יתר השותפים בחשבון את ההליך הראשוני ובחירת מדיניות ההשקעה.

7.3 בהליך הראשוני המבוצע בשיחה מוקלטת, תומצא לבעל הרישיון האסמכתא להרשאה כאמור בסעיפים 7.1 ו-7.2 לעיל, לפני תחילת מתן השרות.

7.4 התעורר צורך לבצע השלמות או בירורים נוספים מול הלקוח לאחר שההליך הראשוני בוצע כנדרש בהוראות אלה, רשאי בעל הרישיון לבצע גם באמצעות שיחה מוקלטת מבלי הצורך בקיום התנאים המפורטים בסעיפים 6.2.1 עד 6.2.5 לעיל. על ביצוע ההשלמות או התיקונים יחול האמור בסעיף 9.4 להלן.

### **פרק ג: תוכן הבירור**

8. ההליך הראשוני יותאם לנסיבות הרלוונטיות ללקוח ובחשבון המשותף למספר לקוחות יותאם ההליך גם למהות הקשר בין הלקוחות ככל שהדברים נוגעים לחשבון (כך לדוגמה בחשבון משותף בין אב לבן בו שותף הבן בחשבון משיקולי נוחות בעוד הכספים בחשבון שייכים לאב בלבד, יערך ההליך הראשוני ביחס לצרכיו ומטרותיו של האב; בחשבון משותף של בני זוג, אשר הכספים בו שייכים במשותף לבני הזוג, יכול ההליך להתייחס לצרכיהם ומטרותיהם המשותפים של שני בני הזוג ובכל מקרה על תוצאת ההליך לשקף מדיניות אחידה).

9. ההליך הראשוני יכלול מספר שלבים:

#### **9.1 מתן הסבר ללקוח לגבי חשיבות בירור צרכיו והנחיותיו:**

בעל הרישיון יסביר ללקוח את חשיבות ההליך הראשוני וחשיבות עדכניותו לצורך התאמת הרכב תיק הלקוח למאפייניו הייחודיים של הלקוח, ויודיע ללקוח כי עליו לעדכן את בעל הרישיון, בכל שינוי בפרטים שמסר לבעל הרישיון בתהליך.

בעל הרישיון יסביר ללקוח כי אי מסירת פרטים או מסירת פרטים חלקיים, עלולה לפגוע ביכולת של בעל הרישיון להתאים את השירות שיינתן לצרכיו וכי במידה שלא יתקבל מהלקוח מידע שיהווה תשתית מספקת להתאמת מדיניות ההשקעה ללקוח על ידי בעל הרישיון, לא יתאפשר מתן השירותים לפי החוק. השאלות שיישאל הלקוח יוצגו לו בפשטות ובאופן ברור, ללא הגדרות כוללניות או מעורפלות שאין בצידן הסבר. יש להקפיד על צורת ניסוח זו גם במקרה בו נתונות מראש מספר תשובות אפשריות.

## 9.2 אפיון הלקוח:

- 9.2.1 בכדי לאתר את מאפייניו הייחודיים של הלקוח, יש לבצע תשאול בהיקף הנדרש בנסיבות העניין.
- 9.2.2 התשאול יכלול כל עניין הדרוש לשם קבלת מידע על מאפייניו של הלקוח המסוים והעדפותיו בהתייחס לסוג השרות שיינתן.
- 9.2.3 להלן פירוט נושאים שחובה לכלול בתשאול הלקוח במטרה להכירו באופן שיסייע במתן השרות. רשימה זו איננה רשימה סגורה ויש להרחיבה בכל עניין הדרוש לדעת בעל הרישיון לשם התאמת השירות לצרכיו ומאפייניו של הלקוח כמפורט להלן.
- 9.2.3.1 מטרות ההשקעה ומצב כספי: שאלות שנועדו להבהיר את היכולת הפיננסית הקיימת והצפויה של הלקוח, את טווח ההשקעה הצפוי ומידת הנזילות הנדרשת.
- 9.2.3.2 יחס לסיכון: שאלות שנועדו להבהיר את יחסו של הלקוח לתנודתיות בשוק והפסדים אפשריים של הקרן ו/או הרווחים, הן במונחים יחסיים של תשואה והן במונחים קבועים של שווי כספי. בכדי לקבל תשובה המשקפת את יחס הלקוח לסיכון, יש להסביר לו את הקשר בין סיכון לתשואה בתיק ההשקעות וכל עניין אחר הרלוונטי לעניין הסיכון.
- 9.2.4 על בעל הרישיון להתאים את הבירור ולשאול את השאלות הרלוונטיות למאפייני פעילותו ולאופיו של הלקוח. כאשר השאלון הינו טופס הכולל שאלות מובנות אין להשאיר שאלות בטופס השאלון ללא תשובה ויש לנהוג בעניין זה כמפורט בפרק ד' להלן.

## 9.3 קביעת מדיניות ההשקעה בתיק

- 9.3.1 בעל הרישיון יסכם וינתח בכתב את המידע שהתקבל מהלקוח ויקבע מדיניות השקעה בתיק שלדעתו מתאימה ללקוח על בסיס המידע שהתקבל מהלקוח ובשיתוף הלקוח, לאחר שהלקוח קיבל מבעל

- הרישיון הסבר בעניין הקשר בין מאפייניו כעולה מהבירור שנערך לו ובין מדיניות ההשקעה שנבחרה לו.
- 9.3.2 בחירת מדיניות ההשקעה המתאימה תעשה באמצעות קביעת מספר דרגות סיכון אפשריות בתיקי השקעה ("Risk tolerance measure") וסיווג הלקוח לאחת מדרגות סיכון אלו, תחת המגבלות שהוצגו על ידי הלקוח בשלב התשאול.
- 9.3.3 דרגת הסיכון תכלול תוכן מילולי וכמותי. אין לקבוע סיווג לדרגת סיכון המושתת רק על חלוקה כמותית של אפיקי ההשקעה בתיק (לדוגמא: 20% מניות).
- 9.3.4 התאמת הלקוח לדרגת הסיכון תקבע על פי מדדים כלשהם להערכת סיכון שיאמץ בעל הרישיון. בעל הרישיון יכול להשתמש במדדים הקיימים בעולם הפיננסי או בכל מדד אשר ישקף באופן מהימן את דרגת הסיכון של הלקוח.
- 9.3.5 בעל הרישיון יסביר ללקוח את דרגת הסיכון אליה סווג ומשמעותה, תוך שימוש בלשון ברורה וחד משמעית. אין להשתמש במונחים מעורפלים (כגון: סיכון נמוך, סיכון בינוני וכיו"ב) ללא הסבר מפורט לצידם. לאחר קביעת דרגת הסיכון יקבל בעל הרישיון את אישור הלקוח לדרגת הסיכון שנבחרה.
- 9.3.6 במקרה בו הלקוח מעוניין בסיווג לדרגת סיכון שונה מהדרגה אליה סווג, ירשום בעל הרישיון את הסיווג המומלץ על ידו ואת בחירת הלקוח, לרבות הסבר בנוגע לסיבה בגינה מעדיף הלקוח סיווג שונה מהמומלץ. במידה ולא נאמר בתיעוד ההליך במפורש אחרת, דרגת הסיכון שנקבעה תחשב כזו שהומלצה על ידי בעל הרישיון.

#### **9.4 תיעוד כל המידע בהסכם עם הלקוח**

- 9.4.1 ההליך הראשוני יתועד ויחתם על ידי בעל הרישיון שערך אותו. בוצע ההליך בפגישה פנים אל פנים, ייחתם התיעוד גם על ידי הלקוח וימסר לידיו ככל שניתן, במעמד עריכתו ולכל המאוחר תוך חמישה ימי עסקים מהמועד בו נערך ולפני תחילת מתן השירות ללקוח. חתימת הלקוח על תיעוד ההליך כאשר הוא לא בוצע בפגישה פנים אל פנים תיעשה לא יאוחר מחתימת הלקוח על ההסכם למתן השירותים.
- 9.4.2 התיעוד יכלול את המידע שביקש בעל הרישיון לברר בעניין הצרכים והמטרות של הלקוח, ואשר נמסר לו על ידי הלקוח. בעל הרישיון רשאי לתת את השירות רק בתנאי שבמידע שתועד יש כדי לשקף את הבסיס ששימש את בעל הרישיון לקביעת מדיניות ההשקעות שמתאימה ללקוח.

9.4.3 בעל רישיון ישמור את תיעוד ההליך הראשוני ותיעוד כל עדכון שנערך לגביו כמפורט להלן, במשך שבע שנים מהמועד האחרון בו הסתמך על האמור בו.

#### **פרק ד: סירוב הלקוח למסור פרטים או מידע שאינו רלוונטי**

10. בעל רישיון נדרש להשקיע מאמץ סביר לקבלת מידע רלוונטי.
11. בכפוף לאמור בסעיפים 9.1 ו- 9.4.2 לעיל בעניין חיוניות קיומו של מידע הדרוש לשם התאמת מדיניות ההשקעה ללקוח ותיעודו, יזהיר בעל רישיון לקוח אשר מסרב למסור לו פרטים הנדרשים במסגרת ההליך או לחשוף חלק מהמידע הרלוונטי, במהלך ביצוע ההליך הראשוני, כי השירות עלול להיפגע כתוצאה מאי מסירת הפרטים או מסירת פרטים חלקיים, וינקוט אמצעים סבירים על מנת שהלקוח יפנים את משמעות סירובו. האזהרה תתועד, והתיעוד יכלול את הפרטים שהלקוח מסרב למסור.
12. בעל רישיון המקיים את ההליך הראשוני באמצעות טופס הכולל שאלון מובנה, לא ישאיר שאלות בשאלון ללא מענה. אם מדובר בשאלה לא רלוונטית ללקוח ואשר לכן לא נשאלה, יש לציין במקום לרישום התשובה "לא רלוונטי". לנוכח סירוב הלקוח להשיב לשאלה יירשם: "סירב להשיב".

#### **פרק ה: עדכון אפיון הלקוח ומדיניות ההשקעות שלו**

13. לעניין לקוחות בעל הרישיון שאינם לקוחות יחידים, יקבע בעל הרישיון תהליך של עדכון הצרכים וההנחיות של הלקוחות, שיביא בחשבון, בין השאר, את אופי השירות שנותן בעל הרישיון ואופי הקשר שבין בעל הרישיון והלקוחות כאמור, באופן המאפשר עמידת בעל הרישיון בחובת ההתאמה לצרכי הלקוח על פי החוק.
14. "בעל רישיון" לעניין ביצוע עדכון בפרק זה הינו מי שרשאי לבצע את ההליך כמפורט בסעיף 4 לעיל.
15. לעניין לקוחות שהינם יחידים, יבצע בעל רישיון עדכון של הפרטים שנכללו בתשואול לפי סעיף 9 לעיל (להלן - "הפרטים המאפיינים"), באופן שוטף התואם לפי שיקול דעתו את אופי השירות ואופי הקשר עם הלקוח. לעניין זה תיראה כעדכון כאמור, שיחה שהתקיימה בין בעל הרישיון ובין הלקוח, אשר תועדה בדרך הניתנת לאחזור, ואשר במהלכה נשאל הלקוח אם חל שינוי כלשהו בפרטים המאפיינים ובעדכונים שנערכו לגביהם, ובלבד שיש בידי בעל הרישיון מסמך בו מתועדים פרטים אלה כפי שעודכנו במהלך הזמן, ומסמך זה נמסר ללקוח או שהלקוח יכול לצפות בו באמצעים אלקטרוניים (המסמך יכונה להלן: "תמונת המצב הידועה" ועדכון כאמור יכונה: "עדכון שוטף").
- שיחת עדכון שוטף יכול שתיעשה בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח או בשיחה טלפונית.
16. נודע לבעל הרישיון כי חל שינוי בפרטים המאפיינים, יעדכן את תמונת המצב הידועה באופן שיובהרו פרטי השינוי לעומת הנוסח הקיים והמועד בו בוצע השינוי.
17. לא יבצע בעל הרישיון עדכון שוטף במשך תקופה של שנים עשר חודשים, יבצע עדכון מקיף כמפורט להלן:



- 17.1 במהלך עדכון מקיף ישאל בעל הרישיון את הלקוח האם חל שינוי ביחס לכל אחד מהנושאים שנכללו בהליך הראשוני, אשר יפורטו ללקוח. במידה ומתשובת הלקוח עולה כי ביחס לאיזה מהנושאים כאמור חל שינוי, יבדוק בעל הרישיון מול הלקוח את הצורך בעדכון הפרטים המאפיינים בנושא בו ציין כי חל שינוי.
- 17.2 במידה ובמהלך ביצוע העדכון המקיף יהיה לנגד עיני הלקוח המסמך הכולל את תמונת המצב הידועה, העדכון יכול שיבוצע בדרך של הנחיית הלקוח לקרוא את המסמך וקבלת התייחסותו לשינויים הנדרשים בו.
- 17.3 העדכון המקיף יתועד והעתק ממנו ישלח ללקוח בסמוך לאחר ביצועו. בעל רישיון רשאי שלא לשלוח ללקוח את העתק התייעוד המקיף שערך, אם ביקש הלקוח ביוזמתו, שלא לשלוח לו את העתק התייעוד כאמור, ובכפוף לכך שהלקוח יכול לצפות בתייעוד שנערך, באתר האינטרנט של בעל הרישיון.
18. עדכון מקיף יכול שיעשה בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח, בשיחה טלפונית, בדוא"ל, בדרך של שיחוח (צ'אט) ובאמצעות מערכת אינטרנטית מקוונת, הניתנים כולם לאחזור, בכפוף לקיום התנאים המפורטים בסעיפים 6.2.1 – 6.2.4 לעיל. נעשה העדכון באמצעות מערכת מקוונת, יתאפשר גם מתן מענה במלל פתוח לכל אחת מהשאלות שיכללו בהליך העדכון, ויידרש מתן תשובה לשם התקדמות בתהליך.
19. העדכון השוטף או המקיף יכול שיעשה מול מיופה כוח המוסמך לבצע את ההליך הראשוני, ובחשבון משותף - מול אחד מבעלי החשבון המשותף, לאחר שאישר בפני בעל הרישיון כי הוא מוסמך לייצג את יתר בעלי החשבון לעניין העדכון.
20. אם בהתאם לעדכון שוטף או מקיף, נדרש שינוי של דרגת הסיכון אליה סווג הלקוח בעבר, יוסבר הצורך בכך ללקוח תוך קבלת הסכמתו בכתב לביצוע השינוי. הסכמת הלקוח לביצוע השינוי, יכול שתתקבל בשיחה טלפונית מוקלטת בה יאשר הלקוח את סיווגו לדרגת הסיכון העדכנית, מבלי הצורך בקיום התנאים המפורטים בסעיפים 6.2.1 עד 6.2.5 לעיל. מסמך המפרט את דרגת הסיכון העדכנית יועבר אל הלקוח לפני קיום השיחה כאמור.
21. לא התקבלה הסכמת הלקוח לביצוע שינוי סיווגו לדרגת סיכון התואמת את העדכון שבוצע לו, למרות המלצת בעל הרישיון, יפעל בעל הרישיון כאמור בסעיף 9.3.6 לעיל, ואם העדכון בוצע בשיחה טלפונית - ישלח על כך גם הודעה בכתב ללקוח.
22. סירב לקוח להשיב לשאלות בעל הרישיון במהלך עדכון שוטף או מקיף, יזהיר בעל הרישיון את הלקוח כי הייעוץ/ניהול התיק עלול להיפגע כתוצאה מאי מסירת הפרטים או מסירת פרטים חלקיים. סירב הלקוח להשיב לפניית בעל הרישיון לביצוע העדכון המקיף (סירוב גורף), תישלח פניה בכתב ללקוח בדבר הצורך בעדכון ויצורף אליה מסמך המתאר את הפרטים המאפיינים כפי שהם ידועים במועד זה. בעל הרישיון יפעל בנוגע ללקוח שסירב להשיב לשאלות כאמור, סירוב גורף, בהתאם לדרגת הסיכון הקבועה במסמך האמור.
23. כאשר התנתק הקשר בין מנהל התיקים ללקוחו ומנהל התיקים איננו מצליח לאתר את הלקוח לצורך עריכת עדכון מקיף, על מנהל התיקים לעשות מאמצים סבירים ומתמשכים לאתר את הלקוח. הפעולות שנקט מנהל התיקים לשם איתור הלקוח, תתועדנה באופן מפורט. במהלך התקופה הנמשכת ממועד העדכון הנדרש ועד לאיתורו של הלקוח, ימשיך מנהל התיקים בנייהול

התיק על פי דרגת הסיכון כפי שנקבעה בעת עריכת הסכם הניהול או כפי שנקבעה במסגרת העדכון השוטף או המקיף האחרון שנערך ללקוח.

#### **פרק ו: תחילה**

תחילת הוראה זו, בחלוף 3 חודשים ממועד פרסומן באתר הרשות, ואולם רשאי בעל רישיון ליישמן חלף ההוראות הקיימות בכל מועד מוקדם יותר לאחר פרסומן כאמור. המגבלה בעניין מתן השירותים על פי סעיפים 9.1 ו-9.4.2 להוראה, לא תחול ביחס למי שהיו לקוחות בעל הרישיון ערב פרסום ההוראה, אשר סירבו להשיב באופן גורף לשאלות בעל הרישיון בהליך בירור הצרכים שנערך להם, בכפוף לכך שהסירוב תועד כדין. לגבי לקוחות כאמור, לא ניתן יהיה להסתפק בביצוע עדכון שוטף, בטרם בוצע להם עדכון מקיף במסגרתו תועדה תשתית מספקת לקביעת מדיניות ההשקעה ללקוח.

מועד פרסום ההוראה באתר הרשות : 10.06.2014

מועד תחילה : 10.09.2014