

# רשות ניירות ערך

## הוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

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

### דברי הסבר

חוק הייעוץ נחקק בשנת 1995, בראיית מתן שירותי ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות ללקוח בשיטה המסורתית, תוך קיום אינטראקציה בין אישית ובלתי אמצעית בין בעל הרישיון לבין הלקוח.

המטרה העומדת ביסוד ההוראה המוצעת היא התאמת אופן יישומן של הוראות החוק מקום בו מתן השירותים נעשה תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים, על מנת להקל על פעילות זו תוך הבטחת שמירה על טובת הלקוחות. ההוראה באה להבטיח כי הלקוח מודע להבדלים הנוצרים בקבלת השירותים בדרך זו לעומת קבלתם בשיטה המסורתית (למשל- על ידי כך שהלקוח יקבל את ההסברים הנדרשים, כגון בדבר מהות השירות והתשלום עבורו, בצורה פשוטה ומובנת), וכי יעילות המערכת ואיכותה אכן מספיקות כדי להחליף את המפגש האישי עם בעל הרישיון וכדי לשמש כלי לקבלת החלטות השקעה.

מתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים, הוא נקודת הממשק שבין טכנולוגיות מתקדמות ובין עולם הפיננסים. פרסום ההוראה נועד ליתן מענה לגורמים שונים המעניקים שירותים על פי החוק, והמעוניינים לאמץ חידושים טכנולוגיים לצורך שכלול, שיפור והוזלת השירותים, על רקע נגישותו הגבוהה של הציבור לרשת האינטרנט, עם השימוש הנרחב שנעשה בה כאמצעי למתן שירותים שונים.

מתן שירותים לפי החוק תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים מהווה בין היתר, דרך להנגשת השירותים לציבור רחב של לקוחות, גם כאלה שביכולתם להשקיע סכומי כסף קטנים יחסית, שכיום מתקשים לקבלם לנוכח שיקולי כדאיות כלכלית של בעלי הרישיון.

השימוש באמצעים טכנולוגיים לצורך מתן שירותים נוגע הן לתהליך ההתקשרות של בעל הרישיון עם הלקוח והן למתן השירותים עצמם. כך למשל יכול בעל רישיון לעשות שימוש באמצעים טכנולוגיים הן בתהליך בירור הצרכים שנערך ללקוח, הן בתהליכים של הפקת המלצות השקעה ככל שמדובר במתן שירותי ייעוץ השקעות ושיווק השקעות ובאלו של קבלת החלטות השקעה - במתן שירותי ניהול תיקים.

ההנחה היא כי מתן השירותים באמצעים טכנולוגיים יתקיים בצד מתן השירותים בשיטה המסורתית, כאשר יהיו מי שיעדיפו התייעצות עם אדם מומחה על פני מכונה ויש שיעדיפו את ההיפך. מה שחשוב הוא שההבדלים, לרבות המגבלות הגלומות בשירות הממוחשב, יהיו ברורים ללקוח, ושתקבל על ידו החלטה מושכלת באיזה סוג שירות הוא מעדיף להשתמש.

ההוראה מתייחסת לשלושת השלבים העיקריים שמתקיימים בתהליך מתן השירותים:

1. **בירור הצרכים וההתקשרות בהסכם** – ביצוע התהליך באופן מקוון, ללא מפגש פנים אל פנים וללא אינטראקציה מלאה בין גורם אנושי שהוא בעל רישיון ובין הלקוח.
2. **קביעת מדיניות ההשקעה ורמת הסיכון של הלקוח** – עיבוד הנתונים שהתקבלו מהלקוח ואשר תוצאתו קביעת רמת סיכון ומדיניות השקעה, באמצעות יישום אלגוריתמי.
3. **מתן השירות השוטף** – הפקת המלצות השקעה ומסירתן ללקוח (בייעוץ השקעות ובשיווק השקעות) וקבלת החלטות השקעה (במסגרת ניהול תיקים) תוך שימוש ביישום אלגוריתמי. וכן קיום הקשר השוטף במתן השירות ככל שנדרש על פי החוק, באופן מקוון.

מבנה ההוראה מודולרי ומאפשר לבעל הרישיון לבצע, תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים, כל אחד מהשלבים הנ"ל בפני עצמו או את השירות במלואו. כך לדוגמה יוכל בעל רישיון לבחור לפעול באמצעים ממוחשבים בשלבים השני והשלישי בלבד, כאשר את שלב ההתקשרות ובירור הצרכים יבצע בשיטה הרגילה ובמפגש פנים אל פנים ואז יחולו הפרקים הרלוונטיים בהוראה לשלבים אלו.

בעל רישיון העושה שימוש באמצעי טכנולוגיים נדרש על פי ההוראה להכיר ולהבין את האלגוריתם המשמש אותו במתן השירותים. דרישה זו באה לבטא את הגישה שהשימוש באמצעי הטכנולוגי אינו שולל את הצורך מבעל הרישיון להפעיל שיקול דעת מקצועי ולקחת עליו אחריות. הדרישה משמעותית במיוחד בשלבים השני והשלישי של מתן השירותים שבהם השימוש באמצעי הטכנולוגי נעשה גם לצורך קבלת החלטות. הכרת והבנת האמצעי הטכנולוגי בו עושה שימוש בעל הרישיון נדרשת כבר בשלב של קבלת ההחלטה של בעל הרישיון לעשות בו שימוש, לרכוש אותו או לפתח אותו, וכן בעת שבעל הרישיון עושה בו שימוש במהלך מתן השירות ללקוח והיא רלוונטית גם לשלב של מתן ההסבר ללקוח על השימוש באמצעי הטכנולוגי. היקף ועומק ההבנה תלויים גם בשלב שבו מדובר. ככל שמדובר בשלב של בחירת האמצעי הטכנולוגי, מידת ההבנה וההכרה שלו מותאמת להשגת המטרה של בחירת אמצעי טכנולוגי נאות אשר לא יגרום לפגיעה בלקוחות בעל הרישיון וכזה שהפעילות באמצעותו תעלה בקנה אחד עם חובות בעל הרישיון על פי החוק. לצורך זה הוטלה אף חובה למנות בעל רישיון ממונה שיהיה מעורב בבחירת האלגוריתם ולכן גם בעל הבנה עמוקה יותר של האלגוריתם. בנוסף כוללת ההוראה דרישה להסבר של המתודולוגיה ללקוח וגם לשם כך נדרשים כל בעלי הרישיון המעורבים במתן השירות להכיר ולהבין את המתודולוגיה ברמה המותאמת לשלב במתן השירות שבו הם מעורבים, שאינה נדרשת להיות רמת ההבנה המוגברת של בעל הרישיון הממונה.

בעניין ההסבר ללקוח יובהר כי הדרישה על פי ההוראה אינה כוללת חשיפת סודות מסחריים. מדובר בהסבר עקרוני המתמקד לדוגמה בעובדה שהאלגוריתם מעבד את המידע וקובע את מדיניות ההשקעה המתאימה לנוכח התשובות שענה הלקוח ומכאן החשיבות הגדולה שנודעת למתן מענה מושכל ורציני של הלקוח לשאלות, בסוגי הנכסים עליהם עשוי האלגוריתם להמליץ וכן בהבדל בין קיום התהליך באמצעות גורם אנושי לעומת אלגוריתם ממוחשב וכיוצא בזה.

מתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי הוא ביסודו ועל פי הגדרתו אוטומטי ואינו כולל מעורבות של גורם אנושי. יחד עם זאת, כוללת ההוראה מצבים מיוחדים בהם האינטרקציה עם גורם אנושי מתחייבת: קיימת דרישה כללית וגמישה יחסית בעניין זה, שהיא בעיקרה מתן מענה לפניית לקוח המבקש זאת. כמו כן קיימות דרישות הנוגעות לתרחישים מיוחדים, בהם האינטרקציה עם הגורם האנושי היא תנאי להשלמת התהליך. לפי הדרישה הכללית על בעל הרישיון להעמיד לרשות לקוחותיו באופן ובהיקף זמן סבירים, בשעות שיקבע מראש, שירות סיוע של גורם אנושי מקצועי שייתן ללקוח תמיכה טכנית על פי דרישת הלקוח, וכן שירות סיוע מקצועי של בעל רישיון, כדי להבטיח את מילוי חובות בעל הרישיון כלפיו על פי הדין, כגון מתן הסברים לפי בקשת לקוח המתקשה בהבנת השאלה. בנוסף לכך, במקרים מסוימים המנויים בהוראה, כמו למשל במקרה בו תשובות הלקוח לשאלות עליהן הוא נדרש לתת מענה סותרות את עצמן, והסתירות אינן מתיישבות על אף ניסיונות המערכת ליישבן מול הלקוח ללא מעורבות של גורם אנושי. כך גם כאשר הלקוח מעוניין במדיניות השקעה שונה מזו שנבחרה לו על ידי המערכת, אז על בעל הרישיון ליזום קשר בין הלקוח ובין גורם אנושי בעל רישיון כתנאי להשלמת התהליך. בצמתים אלו התקשורת מול גורם אנושי, בעל רישיון, חיונית למזעור סיכונים והבטחת תיאום הציפיות בין הצדדים, מקום בו מוצו האפשרויות להתמודד עם הסיטואציה בדרך מקוונת. בעניין זה נציין כי אין מניעה שהאינטראקציה **מול הגורם האנושי** (ולא מול האמצעי הטכנולוגי) תבוצע באופן מקוון, כגון בצי'אט.

יצוין כי ככל שישתבר לבעל הרישיון במהלך מתן השירות ומהתנהלות הלקוח לו ניתנים השירותים כי הלקוח אינו מבין את מהותו, או כי תיאום הציפיות בין הצדדים איננו מתקיים, עליו לבחון את התאמת מתן השירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ללקוח זה. כך לדוגמה כאשר ניתנים ללקוח שירותי ייעוץ השקעות תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים רק בשלבים הראשון והשני (השלב של חתימת ההסכם ובירור הצרכים והשלב של קביעת מדיניות ההשקעה) ובמהלך מתן הייעוץ השוטף מסתבר לבעל הרישיון כי מדיניות ההשקעה שנבחרה ללקוח על ידי

האלגוריתם אינה מתאימה ללקוח, עליו לדאוג לכך שהלקוח יערוך תהליך חדש ואם מסתבר כי עדיין אין התאמה, להסביר ללקוח כי הוא אינו מתאים למתן השירותים בדרך זו.

בעניין אחריות בעל הרישיון לנזק שנגרם ללקוח בתהליך של מתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי שהוא תהליך הכרוך בסיכונים טכנולוגיים המתווספים על הסיכונים הקיימים במתן השירותים בשיטה המסורתית, כאשר השליטה על התהליך היא בעיקרה בידי בעל הרישיון שצריך לנהל את סיכוניו תוך לקיחת אחריות על התהליך, נקבע בהוראה כי בעל הרישיון אחראי כלפי הלקוח לנזק שנגרם לו עקב השימוש באמצעי הטכנולוגי, באופן שבעל הרישיון לא יהיה זכאי לשלוח את הלקוח לתבוע את נזקו מצד ג' המעורב באספקת השירות.

ככל שמדובר בניהול תיקים תוך שימוש ביישום אלגוריתמי על ידי תאגיד מורשה שהוא תאגיד קשור לתאגיד בנקאי, מטילה ההוראה מגבלה על סוגי הנכסים שייכללו בתיק המנוהל באופן זה - הותר לתאגיד המורשה לנהל תיק באופן האמור, בכפוף לכך שהתיק המנוהל יכלול רק יחידות של קרנות נאמנות, לרבות קרנות חוץ שניתן היתר הרשות להצעתן לציבור בישראל, תעודות סל, פיקדונות ומזומנים. זאת מאחר שניהול תיקים באמצעות יישום אלגוריתמי יותר משהוא בגדר שירות הוא מעין מוצר מדף השקול לקרנות נאמנות, אשר נאסר על התאגידים הבנקאיים לנהל במסגרת רפורמת בכר. המעבר למתן השירות באופן מקוון יביא להנגשתו לציבור הרבה יותר גדול, ואף זה מאפיין המדמה אותו יותר לקרן נאמנות. האיסור על עיסוק בניהול קרנות, שנקבע במסגרת רפורמת בכר, נועד בין היתר גם לעודד תחרות בין המוצרים והשירותים הבנקאיים לבין מוצרי יצרנים פיננסיים אחרים בתחום ניהול הכספים.

ההוראה מסדירה באופן נפרד גם מתן שירות איתותים. מדובר ביעוץ השקעות באמצעות מתן המלצות השקעה בניירות ערך שנשלחות באמצעות הודעות במדיה דיגיטלית (מסרון, דוא"ל וכד') ללקוחות המנויים על השירות. המאפיינים העיקריים של שירות האיתותים אשר יוצרים את הצורך בעריכת ההתאמות שבהוראה הם מתן השירות באופן אחיד, למספר רב של לקוחות בו זמנית, תוך שהקשר עמם מאופיין בדרך כלל בהיותו חד צדדי. למאפיינים אלו השלכה על ציפיות מקבלי השירות ועל מהות השירות, בעיקר בכך שבשונה מיעוץ השקעות קלאסי, שהמימד האישי שלו מובהק, מדובר ביעוץ שעל פניו לא נחזה להיות כזה המותאם ללקוח מסוים והוא אינו מתחשב או יכול להתחשב בצרכיו האישיים שכן נותן השירות לא מתייחס במועד כל המלצה והמלצה למצבת הנכסים של הלקוח ולצרכיו האישיים, וכן לא כולל בדיקה של כדאיות ההחזקה בנייר הערך או המוצר הפיננסי לאורך זמן. מדובר למעשה ביעוץ נקודתי הנכון לנקודת הזמן בה הוא ניתן, גם אם לעיתים נלווית להמלצת קניה גם המלצה למכירת נייר הערך בעתיד, כאשר יגיע לשער מסוים.

לנוכח המאפיינים המיוחדים של שירותי האיתותים ובעקב העובדה שאינם מתחשבים בצרכים ספציפיים של לקוח, נאסר בהוראה על נותן השירות לכלול בו אפשרות לביצוע הפעולות המומלצות במסגרת האיתות. מטרת ההגבלה היא להבטיח שהחלטת ההשקעה תתקבל על ידי הלקוח באופן עצמאי, היינו, שלא יכללו בשירות, שהוא שירות של ייעוץ השקעות, מאפיינים המקרבים אותו לניהול תיק, ואף ליצור הבחנה ברורה בינו ובין ייעוץ מסורתי שאותו אין מניעה להמשיך לכדי ביצוע פעולה בתהליך רציף מול הגורם האנושי בעל הרישיון. יובהר כי אין בכך כדי למנוע מהלקוח מלתת הוראת ביצוע באמצעים הרגילים מיד לאחר קבלת האיתות.

גם במסגרת של מתן שירותים בשיטה המסורתית, ניתן לתת המלצות השקעה בכתב, ובין היתר באמצעות מסרונים. יש חשש שבקרב לקוחות המקבלים מאותו בעל רישיון מסרונים במסגרת שירותי ייעוץ מסורתיים בד בבד עם שירותי איתותים על פי ההוראה, יחול בלבול העלול לגרום לאי הבנות ולנזק ללקוח. כך לדוגמה, לקוח שקיבל איתות על פי ההוראה, המהווה המלצת השקעה שאינה מותאמת אליו באופן ספציפי, עלול לחשוב כי מדובר ביעוץ השקעות הניתן לו במסגרת השירות המסורתי שהוא מקבל וייתייחס אליו בטעות ככזה. על מנת להתגבר על החשש כאמור, אוסרת ההוראה את מתן שני סוגי השירותים במקביל לאותו לקוח.

ההוראה מסדירה שירות ייחודי נוסף - מסחר חברתי ( Copy trading/Mirror trading/Social trading). במסגרת שירות זה מעמיד נותן השירות פלטפורמה אינטרנטית המאפשרת לסוחר (להלן: "העוקב") לצפות בהרכב תיק ההשקעות של סוחר אחר (להלן: "הנעקב"), לקבל לגביו מידע כגון שיעור הרווח בתיק, לעקוב אחר המסחר המבוצע על-ידי הנעקב ולהעתיקו באופן "ידני" או אוטומטי ובאופן מלא או חלקי, לרבות את פעולותיו העתידיות של הנעקב. כל זאת בהתאם לסכום השקעה אשר הוקצה על-ידי העוקב לצורך כך. מתן האפשרות לעוקבים לצפות בנעקבים, על-ידי הפלטפורמה, מהווה ייעוץ השקעות כהגדרתו בחוק, וכאשר נלווה אליה גם ביצוע עסקאות על-ידי הפלטפורמה עבור העוקב באופן אוטומטי ("עקיבה אוטומטית"), מדובר בניהול תיקים כהגדרתו בחוק.

על פי ההוראה נדרש כי מתן אפשרות של עקיבה אוטומטית, יהיה במחיר זהה לעסקה הנעקבת וזאת על מנת להבטיח כי מדובר בעקיבה אמיתית. הדבר ניתן ליישום על ידי פיתוח טכנולוגי בפלטפורמה המהווה את הבסיס לפעילות המסחר החברתי, כמו כן ניתן לעמוד בדרישה על ידי שימוש בחשבון מפצל, שהינו מקובל בפעילותם של מנהלי תיקים.

יצוין כי ההוראה עוסקת בחובות החלות על בעל רישיון לפי החוק כאשר חובות והסדרים שאינם נכללים בהוראה, החלים על פי דין אחר, כגון דיני איסור הלבנת הון ודיני הגנת הפרטיות יחולו על פי הדין הרלוונטי. לכן למשל, ביחס לחובות בעניין זיהוי הלקוח אין בהוראה הוראה הפונה למנהלי תיקים שכן חלות עליהם בעניין זה חובות מכוח דיני איסור הלבנת הון, בעוד שביחס ליועצים שאינם כפופים לדינים אלה הוראה כוללת התייחסות לחובות הזיהוי.

יובהר כי הוראה זו חלה בצד הוראות החוק וכן בצד הוראות אחרות שקבעה הרשות לפי החוק - ככל שהן לא מסדירות עניין כלשהו המוסדר בהוראה, באופן שונה. כך לדוגמה ההוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח (נוסח חדש - 2014), תמשיך לחול, למעט למשל הדרישות בעניין התנהלות בעל הרישיון בתהליך בירור צרכי הלקוח ככל שלא נעשה בפגישה פנים אל פנים. עניין זה מוסדר בהוראה זו באופן המותאם למתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי.

## ההוראה

### פרק א' – כללי

#### 1. בהוראה זו:

"הוראת בירור צרכי לקוח" – ההוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח (נוסח חדש - 2014)<sup>1</sup>, או כל נוסח שיחליף אותה.

"מסחר חברתי" – מתן אפשרות לצפייה באמצעות פלטפורמה ממוחשבת בעסקאות המבוצעות על ידי אחר או בתוצאות ניהול תיק השקעותיו, תוך מתן מידע בקשר לאותה פעילות, כגון: תשואת תיקי ההשקעות המוצגים, דירוג תוצאות העסקאות ופילוח הרכבי תיקי ההשקעות.

"מתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי" – מתן שירותים באופן מקוון, או שימוש באלגוריתם לצורך קבלת החלטות, ללא אינטרקציה עם גורם אנושי, בכל אחד מהשלבם הבאים:

#### 1. בירור הצרכים והתקשרות בהסכם.

<sup>1</sup> המפורסמת באתר הרשות בקישור הבא:

[http://www.isa.gov.il/גופים20מפוקחים/Consultants\\_Marketers/233/2315/Documents/20%הוראת20בירור20צרכים20-%20נוסח20לפרסום20כולל20ריבוי20.pdf](http://www.isa.gov.il/גופים20מפוקחים/Consultants_Marketers/233/2315/Documents/20%הוראת20בירור20צרכים20-%20נוסח20לפרסום20כולל20ריבוי20.pdf)

2. קביעת מדיניות ההשקעה ורמת הסיכון של הלקוח.

3. מתן השירותים השוטף.

וכן מסחר חברתי.

**"שירות איתותים"** – מתן ייעוץ השקעות באופן אחיד ובאמצעים מקוונים, למספר לקוחות בו זמנית, שאינו מותאם לצרכיו של אדם מסוים ואשר אינו "עבודת ניתוח" כהגדרתה בסעיף 17(ב)(6)(ב) לחוק.

**"שירותים"** – ייעוץ השקעות, שיווק השקעות או ניהול תיקי השקעות.

2. לצורך עמידה בחובות האמון והזהירות החלות על בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי ינקוט בעל הרישיון את האמצעים הבאים:

2.1 בעל הרישיון יבצע שימוש באמצעי טכנולוגי רק לאחר שרכש מיומנות והבנה ביחס אליו, ומצא כי ניתן לפעול בעזרתו באופן שלא יפגע בלקוחותיו או בחובותיו על פי החוק.

2.2 בעל הרישיון יערוך בקרות, אשר יבטיחו את נאותות השימוש באמצעי הטכנולוגי, לרבות איתור כשלים אפשריים בו ומניעתם.

2.3 בעל הרישיון ינקוט בכל האמצעים הנדרשים על פי דין לאבטחת המידע במערכות בהן נעשה השימוש ולהגנת הפרטיות של לקוחותיו לרבות מניעת חדירה לאמצעי הטכנולוגי, הוספה או גריעה של מסמכים שלא על ידי המורשה לכך, התערבות בפעילות האמצעי הטכנולוגי שלא על ידי המורשה ומניעת צפייה במסמכים הנוגעים למתן השירותים ללקוח.

3. בעל רישיון העושה שימוש באמצעי טכנולוגי למתן השירותים, יספק ללקוח, באופן ובהיקף זמן סבירים, בשעות שיקבעו מראש, שירות סיוע של גורם אנושי מקצועי שייתן ללקוח תמיכה טכנית על פי דרישת הלקוח, וכן שירות סיוע מקצועי של בעל רישיון הנדרש ללקוח, כדי להבטיח את מילוי חובות בעל הרישיון כלפיו על פי הדין, כגון מתן הסברים לפי בקשת לקוח.

4. מבלי לגרוע מחובותיו על פי החוק יישא בעל הרישיון באחריות כלפי הלקוח לנזק שנגרם ללקוח עקב השימוש באמצעי הטכנולוגי.

5. הכיסוי הביטוחי של בעל הרישיון, כפי שנדרש על פי החוק והתקנות לפיו, יכלול אחריות המבטח לשימוש בעל הרישיון באמצעי הטכנולוגי.

6. תאגיד מורשה הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, יאשר את האמצעי הטכנולוגי ואת השימוש בו על ידי דירקטוריון התאגיד וישמור את תיעוד האישור 7 שנים מן המועד האחרון בו ניתנו שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי.

7. תאגיד מורשה הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי ימנה יחיד בעל רישיון ממונה על מתן השירותים כאמור, או כל חלק מהם (להלן: "בעל הרישיון הממונה").

8. בעל רישיון ישמור תיעוד של תהליך בו נעשה שימוש באמצעי טכנולוגי בדרך הניתנת לאחזור, למשך שבע שנים מהמועד בו נעשה שימוש בתהליך.

9. לפחות אחת לשנים עשר חודשים יערך ללקוח שניתנים לו שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי עדכון צרכים הנדרש על פי סעיף 13(ד) ו-1(ד) לחוק, באופן הבא: בעל הרישיון ישלח ללקוח תמונת מצב של הפרטים אודותיו כפי שתועדו בהליך בירור הצרכים והמטרות של הלקוח שנערך בתחילת ההתקשרות עימו וכפי שעודכנו במהלך התקופה שחלפה עד למועד עדכון הצרכים הנוכחי, והלקוח יתבקש לבצע שינויים בתמונת המצב כאמור או לאשר שאין שינוי בה.

10. טרם מתן השירות, יסביר בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי ללקוח את מאפייניו הייחודיים של השירות באופן בהיר ויכלול התייחסות לכך בהסכם עמו. הגילוי לעניין סעיף 16(א)(1) לחוק יכול אף הוא להינתן תוך שימוש באמצעי טכנולוגי.

## פרק ב' - ההתקשרות בהסכם ובירור הצרכים

בעל רישיון רשאי לערוך את תהליך בירור הצרכים והמטרות של הלקוח ואת ההסכם עמו תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים (להלן: "התהליך"), בכפוף לתנאים הבאים:

11. שאלון בירור הצרכים וההסכם עם הלקוח (להלן ביחד: "ההסכם"), יוצגו לו באופן המותאם לדרך התקשרות הנעשית תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, בהתחשב בהעדרה של תקשורת בין אישית אנושית בתהליך, ובמטרה למזער חוסר בהירות ואי הבנות.
12. ההסכם עם הלקוח יכלול הסבר בדבר מהות השירות ומאפייניו הייחודיים לעומת שירות שאינו ניתן תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים, לרבות סיכונים אפשריים הנובעים משימוש באמצעים טכנולוגיים במתן השירותים.
13. נעשו חתימות הלקוח ובעל הרישיון על המסמכים הנדרשים במדיה אלקטרונית, ייעשה הדבר באופן המפורט בחוזר לתאגידים המורשים לבעלי רישיון בדבר שימוש במדיה אלקטרונית וחתימה גרפית ממוחשבת<sup>2</sup>, למעט סעיפים 1 ו-2 לפרק ד' לחוזר, ומבלי לפגוע באמור בסעיף 7 לעיל. במתן שירותי ייעוץ השקעות או שיווק השקעות, ינקוט בעל הרישיון באמצעים סבירים להבטיח זיהוי של הלקוח.
14. ההליך יתבצע כך שלא ניתן יהיה להשלימו מבלי שהלקוח השיב לכל השאלות הנכללות בשאלון בירור הצרכים והמטרות של הלקוח ויכלול מנגנונים לאיתור וטיפול בתשובות סותרות. סירב הלקוח להשיב לשאלה הנכללת בשאלון כאמור או נכללו סתירות בתשובותיו, יושלם התהליך רק לאחר שהתקיימה שיחה בין הלקוח ובין בעל הרישיון, בה יסביר בעל הרישיון ללקוח את חשיבות מסירת המידע שהתבקש באופן מלא וינקוט מאמץ סביר לקבלו מהלקוח או יישב את הסתירות בין תשובות הלקוח לפי העניין.

## פרק ג' - קביעת מדיניות ההשקעה ורמת הסיכון של הלקוח

בעל רישיון רשאי לבצע את עיבוד הנתונים שהתקבלו מהלקוח בתהליך בירור הצרכים ולקבוע את רמת הסיכון של הלקוח ומדיניות ההשקעה שלו (להלן: "קביעת מדיניות השקעה") תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, בכפוף לקיום התנאים הבאים:

15. בעל הרישיון הממונה יכיר ויבין את המתודולוגיה שבבסיס האלגוריתם באופן שיאפשר לו לקבל החלטה מושכלת בדבר השימוש בו.
16. בעל הרישיון יכיר ויבין את המתודולוגיה של האמצעי הטכנולוגי המשמש אותו לקביעת מדיניות ההשקעה באופן שיאפשר לו לתת תיאור והסברים ללקוח.
17. בעל הרישיון יכלול בתהליך קביעת מדיניות ההשקעה הסבר ללקוח על המתודולוגיה של האמצעי הטכנולוגי המשמש לקביעת מדיניות ההשקעה.
18. הביע הלקוח את רצונו במדיניות השקעה שונה מזו שנקבעה לו על ידי האמצעי הטכנולוגי, יושלם הליך קביעת מדיניות ההשקעה רק לאחר שהתקיימה שיחה בין הלקוח ובין בעל הרישיון, בה תבורר על ידי בעל הרישיון הסיבה לבחירתו של הלקוח ותוסבר לו משמעות בחירת מדיניות השקעה שונה מזו שנקבעה לו על ידי האמצעי הטכנולוגי.

<sup>2</sup> מיום 10.11.2013 שפורסם באתר הרשות בקישור הבא:

<http://www.isa.gov.il/gov%20מפוקחים/>

[Consultants\\_Marketers/Staff%20decisions%20and%20Plenary/3622/Duties%20licensed/Documents/1saFile\\_8045.pdf](http://www.isa.gov.il/Consultants_Marketers/Staff%20decisions%20and%20Plenary/3622/Duties%20licensed/Documents/1saFile_8045.pdf)

## פרק ד' - מתן השירותים ללקוח

בעל הרישיון יהא רשאי לעשות שימוש באלגוריתם במתן השירותים השוטף ללקוח, בכפוף לאמור להלן:

19. בעל הרישיון הממונה יכיר ויבין את המתודולוגיה שבבסיס האלגוריתם באופן שיאפשר לו לקבל החלטה מושכלת בדבר השימוש בו וכן לתת תיאור והסברים על פעולתו, ולבחון אם האלגוריתם פועל כמצופה.
20. בעל הרישיון יסביר ללקוח את המתודולוגיה של האמצעי הטכנולוגי באופן פשוט וברור, ככל הניתן.
21. תיק המנוהל בידי תאגיד מורשה הקשור לתאגיד בנקאי, באמצעות אלגוריתם, יכול אף ורק יחידות של קרנות נאמנות, לרבות קרנות חוץ שניתן היתר הרשות להצעתן לציבור בישראל לפי חוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד-1994, תעודות סל, פיקדונות ומזומנים.

## פרק ה': שירותי איתותים

במתן שירותי איתותים ללקוחות בעל הרישיון יחולו ההוראות הבאות:

22. התאמת השירות לפי הוראות סעיף 12 לחוק טרם מתן השירות, תיעשה באופן הבא:
  - 22.1 בעל הרישיון יבחן את ההתאמה של שירות ייחודי זה ללקוח (להלן – "בחינת ההתאמה לשירות"). בבחינת ההתאמה לשירות יבחן בעל הרישיון את הבנת הלקוח את מהות השירות ובפרט את היותו שירות שאינו אישי ואינו מותאם לצרכיו הייחודיים, את מידת ההבנה הפיננסית של הלקוח והבנתו את הסיכונים. היקף ואופי בחינת ההתאמה לשירות, ייקבעו בין היתר בהתאם לטבעם ומורכבותם של הנכס פיננסי או נייר הערך אליהם מתייחס השירות והסיכונים הכרוכים בהם, ורשאי בעל הרישיון להתחשב באלה:
    - 22.1.1 לימודים או הכשרה מקצועית של הלקוח, וכן עיסוקיו בהווה ובעבר;
    - 22.1.2 ניסיון הלקוח בפעילות בשוק ההון ובכלל זה סוגי הפעילות בשוק ההון שביצע הלקוח בעבר, היקף ותדירות העסקאות שבהן היה מעורב.
    - 22.1.3 התרשמות בעל הרישיון לגבי מידת הבנת הלקוח את השירות והסיכונים הכרוכים בו, על בסיס התשובות שנתן.
23. בדיקת ההתאמה כאמור תיעשה באמצעות שאלון מקוון לצד מערך של בקורות שמטרתן לאתר סתירות ואי התאמות בתשובות הלקוח. נמצא הלקוח כמי שאינו מבין את מהות השירות והסיכונים הכרוכים בו וכי אין הוא מתאים לשירות איתותים, לא יתן בעל הרישיון את השירות ללקוח.
24. הסכם עם לקוח למתן שירותי איתותים יכול גם נושאים אלה:
  - 24.1 הודעת בעל הרישיון לגבי מהות השירות ובפרט היותו שירות שאינו אישי ואינו מותאם לצרכיו הייחודיים של הלקוח.
  - 24.2 הודעת בעל הרישיון כי הייעוץ נכון ליום שבו ניתן, וכי אין בעל הרישיון עוקב בהכרח אחר כדאיות החזקה בנכס הפיננסי או בנייר הערך לגביו ניתן השירות, לאחר מועד מסירת המידע.
  - 24.3 גילוי נאות לפי סעיפים 14 ו-18 לחוק לגבי מאפייני השירות, לדוגמא: אי התאמתו לצרכי לקוח ספציפי, תדירות האיתותים, ואם הם מבוססים על ניתוח טכני או על שיטה אחרת - עובדה זו.

25. במסגרת עדכון הצרכים השנתי ייזום בעל הרישיון בדיקה של התאמת שירות האיתותים ללקוח, וייתן גם גילוי עדכני בהתאם לסעיפים 14 ו-18 לחוק לגבי הנכסים נשוא השירות.
26. בעל רישיון לא יציג בפרסומים מטעמו כל מצג העלול להטעות ביחס למאפייני שירות האיתותים, ובכלל זה ביחס לרווחים אפשריים, יתרונות השירות וכד'. מבלי לפגוע באמור לעיל, לא יכללו פרסומים מטעמו של נותן שירות איתותים נתונים על תשואת עבר של הנכסים שביחס אליהם ניתן השירות. אין בכך כדי לאסור על הצגת תשואת עבר של נכס פיננסי או נייר ערך לגביו ניתן ציטוט, במסגרת הציטוט ללקוחות בעל הרישיון.
27. א. בעל רישיון לא ייתן שירות איתותים לגבי נייר ערך או נכס פיננסי אם במתן השירות הוא יהיה בניגוד עניינים בינו לבין הלקוח, לרבות ניגוד עניינים הנובע מזיקה כהגדרתה בחוק, שיש לו לנכס הפיננסי.
- ב. על אף האמור לעיל, תאגיד בנקאי רשאי ליתן שירות איתותים לגבי נייר ערך או נכס פיננסי שיש לו לגביו ניגודי עניינים, בכפוף לכך שהאמצעי הטכנולוגי המשמש למתן שירות האיתותים יהיה חסום מפני הזנת מידע על נתונים המייצרים ניגודי עניינים לתאגיד הבנקאי. ואולם, תאגיד בנקאי לא יהיה רשאי ליתן שירותי איתותים על ניירות ערך שהוציא הבנק או על מוצרים מובנים שהוא מציע.
28. בעל רישיון לא יספק שירות איתותים לפי ההוראה ללקוח הקשור איתו בהסכם למתן שירותי ייעוץ השקעות בשיטה המסורתית שבה לא נעשה שימוש באמצעי טכנולוגי.
29. בעל רישיון לא יקיים עובר למתן שירות האיתותים או במהלכו, אינטראקציה בין גורם אנושי מטעמו ובין הלקוח, למעט תמיכה טכנית בנוגע לשירות. התקשורת לצורך התקשורת בהסכם, עדכון צרכים וכל תקשורת אחרת במהלך השירות תיעשה באופן מקוון וללא אינטראקציה עם גורם אנושי.
30. לא תינתן אגב שיגור איתות אפשרות לביצוע עסקה בנייר ערך או בנכס פיננסי, לרבות לביצוע הפעולה המומלצת שניתנה במסגרת מתן השירות.

## פרק ו': מסחר חברתי

במתן שירותים של מסחר חברתי יחולו ההוראות הבאות:

31. בעל רישיון הנותן שירותי מסחר חברתי יבטיח אמיתות המצגים המוצגים בפלטפורמת המסחר החברתי, לרבות היות הפעולות הנצפות פעולות אמיתיות.
32. בעל הרישיון יאפשר לסוחר שפעילותו נצפית בפלטפורמת המסחר החברתי (להלן: "הנעקב") לפעול בחשבון אחד בלבד, המזוהה באמצעות שמו של הסוחר או כינויו.
33. הצגת תשואת תיקי הנעקבים בפלטפורמת המסחר החברתי תיעשה תוך הקפדה על מצגים מדויקים ולא מטעים, ויחולו לגביה בין היתר הדרישות הבאות:
- 33.1 תשואת הנעקבים המוצגת בפלטפורמת המסחר תחושב בדרך המאפשרת השוואה בין נעקבים שונים בפלטפורמה.
- 33.2 בחישוב התשואה יילקחו בחשבון העמלות בהן נושא הנעקב.
- 33.3 תינתן ללקוח הצופה בפעילות הנעקבים אפשרות להזין למערכת את שיעור העמלות בהן הוא נושא ותשואת הנעקב תוצג לו בהתחשב בשיעור עמלות זה.
- 33.4 בעסקאות הנעשות במסגרת של העתקה אוטומטית של פעולות שבוצעו על ידי לקוח נעקב (להלן: "עקיבה"), לא יגבה בעל הרישיון עמלות מינימום.
34. בעל רישיון הנותן שירותי מסחר חברתי יגדיר בפלטפורמת המסחר החברתי אירועים בפעילות של נעקב, שיביאו להפסקת האפשרות לעקוב אחריו.
35. תגמול נעקב בידי בעל רישיון הנותן שירותי מסחר חברתי, ככל שקיים, ייעשה לפי מפתח שיקבע על ידו ואשר יתייחס למספר הצופים אחר הנעקב (להלן: "העוקבים") בלבד.



36. בעל רישיון המאפשר לצופים במסחר חברתי לבצע עקיבה, יאפשר זאת אך ורק ביחס לנעקב שאופי פעילותו תואם את דרגת הסיכון שנקבעה ללקוח העוקב בהליך בירור הצרכים שנערך לו.

37. בעל הרישיון יאפשר עקיבה רק אם יוכל להבטיח שהעסקה העוקבת נעשית במחיר זהה לעסקה הנעקבת.

#### **פרק ז': תחילה**

38. תחילתה של הוראה זו ממועד פרסומה באתר הרשות.

מועד פרסום ההוראה באתר הרשות : 23.08.2016

מועד תחילה : 23.08.2016