



# רשות ניירות ערך

## מחלקת השקעות

רח' כנפי נשרים 22, ירושלים 95464

טל': 02-6556555

פקס': 02-6513169

[www.isa.gov.il](http://www.isa.gov.il)

6 דצמבר, 2009

י"ט כסלו, תש"ע

### חוזר לתאגידי המורשים ולבעלי רישיון בדבר עדכון הצרכים וההנחיות של הלקוח

לכבוד

התאגידי המורשים באמצעות דוא"ל לפי הכתובות במערכת מגנ"א

ג.א.נ,

בחוזר זה:

**החוק:** חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995.

**ההוראות:** הוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח, התאמת השירות לצרכים והנחיות אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק<sup>1</sup>.

בסעיף ה' להוראות מפורט הליך ביצוע החובה הקבועה בסעיף 13(ד) לחוק, בעניין עדכון אפיון הלקוח ומדיניות ההשקעה שלו לפחות אחת לשנה. לסגל הרשות הופנו שאלות בעניין אופן ההתנהלות הנדרשת מבעל רישיון באשר לחובתו בעניין עדכון הפרטים כאמור, במקרים בהם מסיבה כלשהי נותק הקשר בין בעל הרישיון ללקוח או כאשר הלקוח מסרב להשיב לשאלות בעל הרישיון בעת עריכת העדכון כאמור. יובהר כי מדובר במקרים בהם בין הצדדים נערך הסכם בו מוסדר מתן השירות כנדרש על פי החוק ובוצע בירור הצרכים על פי ההוראות. על מנת שהתשובות שניתנו לפונים יהיו לנחלת הכלל, מצאנו לנכון לתת להן פומבי בחוזר זה.

<sup>1</sup> ההוראות פורסמו באתר הרשות ונכנסו לתוקף ביום 1 בינואר 2008.

להלן עמדת הרשות בשאלות שהופנו אליה:

**כאשר התנתק הקשר בין מנהל תיקים ללקוחו ומנהל התיקים איננו מצליח לאתר את הלקוח לצורך עריכת עדכון אפיון הלקוח ומדיניות ההשקעה שלו, על מנהל התיקים לעשות מאמצים סבירים ומתמשכים לאתר את הלקוח. על הפעולות שנקט מנהל התיקים לשם איתור הלקוח, להיות מתועדות באופן מפורט. במהלך התקופה הנמשכת ממועד העדכון הנדרש ועד לאיתורו של הלקוח, על מנהל התיקים להמשיך בניהול התיק על פי מדיניות ההשקעה כפי שנקבעה בהסכם הניהול או כפי שנקבעה במסגרת העדכון השנתי האחרון של מדיניות ההשקעה של הלקוח, המאוחר מביניהם.**

**במקרה בו קיים קשר בין בעל הרשיון ללקוח, אך מסיבה כלשהי הלקוח מסרב להשיב לשאלות בעל הרישיון בעניין עדכון בירור הצרכים והמטרות של הלקוח, על בעל הרישיון לבצע את ההליך המפורט בסעיף 5 להוראות ביחס לכל השאלות הרלוונטיות לעדכון מדיניות ההשקעה של הלקוח. לפיכך, על בעל הרישיון לגלות מאמץ סביר לקבלת המידע הרלוונטי מהלקוח ובאם הלקוח עומד בסירובו, להזהיר אותו כי ניהול התיק עלול להיפגע כתוצאה מאי מתן מענה לשאלות. באם ההליך בוצע בפגישה פנים אל פנים, בעל הרישיון יתעד ההליך, לרבות פירוט השאלות לגביהן נשאל הלקוח וסירב להשיב והחתמתו או ציון הסירוב בכתב ידו של הלקוח, כקבוע בהוראות. כאשר הליך העדכון האמור בוצע טלפונית, על בעל הרישיון לתעדו ולשלוח ללקוח העתק מהתיעוד בדואר רשום.**

**במקרה המתואר לעיל, יפעל בעל הרישיון בתיק, בהתאם להנחיה האחרונה שניתנה לו על ידי הלקוח, או על פי המדיניות שנקבעה בהסכם הניהול או במסגרת העדכון השנתי האחרון של מדיניות ההשקעה של הלקוח, המאוחר מביניהם.**

בברכה,

אלחנן הרמור

ראש יחידת הפיקוח על בעלי רשיון