



רשות ניירות ערך

הצטרפות לקוח ומתן שירותים מרחוק

מדריך מקוצר לבעלי רישיון ניהול תיקים, ייעוץ השקעות ושיווק השקעות²¹

23 בספטמבר 2020

רקע

סגל הרשות קיבל פניות רבות מבעלי רישיון בנוגע לקשיים בקיום הוראות הקבועות בחוק הייעוץ ובצו איסור הלבנת הון החל על מנהלי תיקים בעת מתן שירותים מרחוק. קשיים אלו מתעצמים במציאות החדשה שנוצרה בעקבות משבר הקורונה ואשר כופה על הציבור מגבלות ריחוק חברתי.

בעלי רישיון יכולים להתקשר עם לקוח חדש מרחוק אף ללא פגישה פרונטלית, וזאת בעקבות סדרת תיקוני חקיקה והוראות שניתנו זה מכבר. בתחום ניהול התיקים נקבעו אמצעי אימות וזיהוי מקלים לפי חובות איסור הלבנת הון ומימון טרור, בהתאם לרמת הסיכון של הלקוח, ולאחרונה בוצע תיקון בקשר להליך הראשוני של בירור צרכי לקוח אשר מקל על ההתקשרות מרחוק³.

לאור האמור לעיל, גיבש סגל הרשות מדריך אשר נועד לסייע ביישום האסדרה בעניין התקשרות מרחוק בשגרה, ובפרט בתקופות בהן קיימות מגבלות על מפגשים פרונטליים וההתקשרות מרחוק

¹ מדריך זה כולל את עיקרי הדברים ואין באמור בו כדי לגרוע מתוקפן של הוראות הדין ובפרט הוראות חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (להלן: "החוק" או "חוק הייעוץ"). התשנ"ה-1995 וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של מנהל תיקים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"א – 2010 (להלן: "הצו" או "צו מנהלי תיקים").

² גרסה מעודכנת של המדריך נכון ליום 23 בספטמבר 2020, המחליפה את המדריך הקודם שפורסם בנושא ביום 5 באפריל 2020.

³ ביום 25.8.2020 אושר תיקון להוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכי והנחיותיו של הלקוח, ולפיו בוטל סעיף 6.2.5 בעניין החובה לביצוע בקרה של "בקר שיחה". לצפייה בהוראה [לחץ כאן](#).

נדרשת להמשכיות הפעילות העסקית של בעלי רישיון המעניקים שירות בדרך "המסורתית", המתבסס על קשר אישי וישיר בין בעל הרישיון לבין הלקוח.

להלן הוראות הדין הרלוונטיות שעל פיהן בעל רישיון יכול להתקשר עם לקוחות חדשים ולתת שירות גם מרחוק.

הצטרפות לקוח חדש ללא פגישה פנים אל פנים – איך לעשות את זה?

חתימה על הסכם התקשרות עם הלקוח

כאמור בחוזר חתימה מרחוק⁴, הסכמת הלקוח לאמור בהסכם מתן השירותים יכולה להינתן בכל דרך אשר תעיד על הסכמתו ועל כן לא נדרשת בהכרח חתימתו הגרפית. כך לדוגמא אישור הלקוח שנמסר בהודעת דואר אלקטרוני אשר מתייחס באופן ברור להסכם, יכול להעיד על הסכמתו. חשוב לציין כי יש לנקוט אמצעים סבירים על מנת לוודא שהאדם אשר לו נערך הליך בירור הצרכים הוא אכן הצד להסכם, והוא זה שהסכים לו וחותרם על ההסכם.

? האם צריך להשתמש בטכנולוגיה מיוחדת על מנת לקבל חתימה מרחוק מהלקוח?

לא. אפשר להסתדר גם עם טלפון ומחשב שמחובר לאינטרנט. אין חובה לעשות שימוש בחתימה אלקטרונית מאובטחת או מאושרת.

? האם החתימה צריכה להופיע על ההסכם עצמו?

לא. אין חובה כי חתימתו הגרפית של הלקוח תופיע על ההסכם וניתן להסתפק באישורו של ההסכם בהודעת דואר אלקטרוני חוזר או בכל דרך אחרת אשר תבטא את הסכמתו של הלקוח לאמור בהסכם. אם הלקוח נדרש לאשר סעיפים פרטניים בהסכם (לדוגמא שימוש בנגזרים) גם אז הוא יוכל לעשות זאת על גבי ההסכם, או מחוצה לו באמצעות תשובה בדוא"ל לבעל הרישיון שבה קיימת התייחסות מיוחדת לאישור הנדרש ממנו.

? לאחר שההסכם נחתם - האם ניתן לבצע שינויים בהסכם מרחוק?

אם השתנו אחד או יותר מהתנאים שנקבעו במועד חתימת הלקוח על ההסכם, גם אם הוא נחתם בזמנו בפגישה פנים אל פנים, ניתן לקבל את אישורו של הלקוח מחדש לשינוי הפרטני שבוצע מרחוק – בדרכים שתוארו לעיל ביחס לעריכה מרחוק של הסכם עם לקוח חדש וללא צורך בקיום פגישה פנים אל פנים. אישור הלקוח נדרש בנוגע לשינוי בלבד, ואין צורך לחתום על הסכם חדש.

⁴ לצפייה בחוזר בדבר אופן עריכת הסכם עם לקוח בשירות הניתן בדרך המסורתית [לחץ כאן](#).

? באילו דרכים ניתן לבצע בירור צרכים מרחוק?

בירור צרכים שנערך בפעם הראשונה ללקוח חדש (בשלב עריכת ההסכם) ונעשה מרחוק, יכול להתבצע באמצעות שיחה טלפונית, שיחת וידאו, תכתובת דואר אלקטרוני או צ'אט (באינטרנט, באפליקציית מסרונים וכדומה).

? איך לתעד את השיחה?

👍 בשיחה טלפונית או בשיחת וידאו – יש להקליט את השיחה;

👍 בתכתובת דוא"ל או צ'אט – התכתובת מהווה את התיעוד.

בכל אחת מהאפשרויות הנ"ל יש לשמור את התיעוד בדרך הניתנת לאחזור לפי הוראות הדין.

? האם "בקר שיחה" חייב לבקר את "השיחה המוקלטת"?

לא. החובה בוטלה ביום 25 באוגוסט 2020, ועריכת הבקורות הנדרשות תתבצע לפי שיקול דעת בעלי הרישיון.

? איך צריך להתכונן לשיחת בירור צרכים שמתנהלת מרחוק?

👍 יש לדאוג לכך שההסכם ושאלון בירור הצרכים יהיו בידי הלקוח מבעוד מועד על מנת שהוא יוכל לקרוא את השאלון לפני קיום השיחה. ניתן לשלוח את השאלון ללקוח בדוא"ל, בפקס או בכל דרך אחרת, ובלבד שללקוח תהיה אפשרות נוחה לעיין בו מראש. לאחר מכן אפשר לקיים את הליך בירור הצרכים בכל אחת מהדרכים שהוזכרו לעיל.

👍 יש לוודא עם הלקוח שהשיחה נערכת בזמן שמתאים מבחינתו לקיים את התהליך ושהוא פנוי לשיחה, בהתחשב במשך הזמן הדרוש לה.

👍 שימו לב שבאפשרותכם להפנות ולמקד את הלקוח במהות השירות ובסעיפים הרלוונטיים בהסכם – בדיוק כפי שאתם רגילים לבצע בשיחה פנים אל פנים.

👍 מילוי השאלון והפרטים בהסכם יכול להיעשות על ידי בעל הרישיון תוך כדי השיחה או שהלקוח ימלא את השאלון בעצמו ביחד עם בעל הרישיון, במהלך השיחה. בסוף השיחה על בעל הרישיון לשלוח את ההסכם ואת שאלון בירור הצרכים אל הלקוח על מנת שהוא יאשר את הכתוב בו.

זיהוי ואימות הלקוח – חובות בעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור החלות על חברות ניהול תיקים

מנהל תיקים נדרש להכיר את הלקוח גם לעניין החובות בנושא איסור הלבנת הון, ולאחר מכן לסווג את רמת הסיכון של הלקוח בהקשר זה.

? איך צריך לזהות את הלקוח מרחוק?

כאשר מדובר בחשבון הנמצא בבנק או בחבר בורסה בישראל, ואשר מנהל התיקים סיווג אותו ברמת סיכון נמוכה להלבנת הון, ניתן לפתוח את החשבון גם ללא פגישה פרונטלית עם הלקוח (כלומר – יש פטור מחובת זיהוי פנים אל פנים), תוך נקיטת אמצעי אימות וזיהוי מופחתים⁵, וזאת כמפורט להלן:

1. לאמת את פרטי הלקוח מול העתק תעודת זהות – אין צורך לבדוק מול התעודה המקורית;

2. לקבל את חתימת הלקוח על הצהרת נהנה ובעל שליטה – אך אין צורך לקבל חתימת מקור וניתן לקבל את חתימת הלקוח על גבי הטופס שיעביר אליכם בפקס, בדוא"ל ואף באמצעות יישומון להעברת מסרים;

3. לנקוט אמצעי זיהוי נוסף, שיהיה אחד מבין השלושה הבאים:

👉 אימות פרטי הלקוח מול העתק תעודה נוספת (לדוגמא דרכון או רישיון נהיגה);

👉 אימות פרטי הלקוח מול מרשם האוכלוסין;

👉 ביצוע זיהוי פנים אל פנים בשיחת וידאו.

? באילו דרכים ניתן לבצע הליך "הכר את הלקוח" מרחוק?

באמצעות שיחה מרחוק מוקלטת (שיחה טלפונית, שיחת וידאו או במדיה אחרת) או בדוא"ל או אמצעי תקשורת דיגיטליים/מקוונים אחרים.⁶

בכל אחת מהאפשרויות הנ"ל יש לשמור את מסמכי הזיהוי ואת תיעוד ההליך שבוצע בדרך הניתנת לאחזור, למשך תקופה של חמש שנים לפחות מיום סגירת החשבון.

תיעוד, אבטחת מידע ושמירת מסמכים

הלקוח הבין את מהות השירות, סיים בהצלחה את הליך בירור הצרכים יחד עם בעל הרישיון, עבר זיהוי ואימות כהלכה, נתן את אישורו לתנאי השירות וחתם על הסכם התקשרות – מזל טוב יש לכם לקוח חדש!

⁵ בהתאם להוראות סעיף 6א לצו מנהלי תיקים. לצפייה [לחץ כאן](#).

⁶ בהתאם לתנאים שנקבעו בשו"ת מס' 2.13.16. לצפייה [לחץ כאן](#).

כל שנשאר לעשות הוא לשמור את כל מסמכי האימות והזיהוי (לפי חובות איסור הלבנת הון) ואת הסכם ההתקשרות במקום מאובטח וללא אפשרות לערוך שינויים בהסכמות אליהן הגיע בעל הרישיון עם הלקוח ללא אישור הלקוח, כנדרש בחוזר חתימה מרחוק.

ועוד משהו לפני סיום

חשוב לוודא כי בכל התהליכים מתקיימת עמידה בכל הוראות הדין הנוגעות לסוגיות אבטחת מידע והגנת הפרטיות.

יצוין כי מדריך זה אינו מקיף את כלל האפשרויות שבאמצעותן יכול בעל הרישיון לבצע התקשרות בהסכם עם לקוח חדש מרחוק. האפשרויות הן מגוונות, ככל שהן עונות על הדרישות ועל התכליות שבדין. כך לדוגמא, אפשר, בצד משלוח ההסכם לאישור ללקוח, לתת ללקוח הסברים על ההסכם ומתן השירותים בדרך של מתן הנחיה ברורה אליו להתייחס לסעיפים ספציפיים בהסכם על ידי מילוי תיבת סימון (צ'ק בוקס) או על ידי שאלון אינטראקטיבי ובלבד שתשובות הלקוח יעידו על הבנתו של הלקוח את פרטי ההסכם ועל הסכמתו.

לשאלות והבהרות נוספות ניתן לפנות לאנשי הקשר הבאים:

עו"ד יסמין פרנקל – 03-7109907 ; yasminfr@isa.gov.il

עו"ד אמיר גרוכר – 03-7109906 ; amirg@isa.gov.il