



רשות ניירות ערך

מחלקת ביקורת והערכה

רח' מונטיפיורי 39, תל אביב 6520108

טלפון: 03-7109970

דוא"ל: secinspec@isa.gov.il

www.isa.gov.il

טז' אב תשפ"א

25 ביולי 2021

תובנות מביקורת רוחב בנושא 'עריכת הסכם עם לקוח באמצעות התקשרות מרחוק' מיועד לחברות לניהול תיקי השקעות, לשיווק השקעות ולייעוץ השקעות (להלן: "בעלי הרישיון")

רקע

מעט התפרצות מגפת הקורונה, ובייחוד לאור כפייה של מגבלות ריחוק חברתי, מהווה תהליך גיוס לקוחות חדשים אתגר משמעותי עבור בעלי הרישיון. בהתאמה, בעקבות סדרת תיקוני חקיקה והוראות, מתאפשר לבעלי הרישיון להתקשר עם לקוחות חדשים מרחוק, אף ללא פגישה פרונטלית עם. יודגש כי בהתאם להוראת שירותים מקוונים, אשר פורסמה על ידי רשות ניירות ערך (להלן: "הרשות") במהלך חודש אוגוסט 2016¹, התקשרות מרחוק יכולה להיעשות במגוון אמצעים, באופן חלקי או מלא, תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים שונים.

במהלך חודש נובמבר 2019, פורסם על ידי הרשות חוזר בדבר 'אופן עריכת הסכם עם לקוח בשירות הניתן בדרך המסורתית'², אשר הציג, בין היתר, עמדה של סגל הרשות ביחס לדרישות שקיומן הכרחי לביצוע תהליך זה. בעקבות פניות רבות שהגיעו מבעלי הרישיון בנושא, פרסמה הרשות במהלך חודש ספטמבר 2020 מדריך מקוצר³ אשר נועד לסייע לבעלי הרישיון ביישום תהליך ההתקשרות עם לקוח מרחוק.

השאלון

במהלך חודש ינואר 2021 הפיצה מחלקת ביקורת והערכה ברשות שאלון רוחב לכל בעלי הרישיון, במטרה ללמוד על אופן התמודדותם עם הקשיים בגיוס לקוחות, לבחון את היקף השימוש בחלופת

¹ [ההוראה](#).

² [החוזר](#).

³ [המדריך](#).

ההתקשרות מרחוק, לעמוד על בעיות וקשיים שהתעוררו בהקשר זה ולגבש תובנות רוחביות אשר עשויות לסייע בהקשר זה לכלל השוק.

השאלון כלל 12 שאלות שהתייחסו למספר היבטים הקשורים לתהליך עריכת הסכם עם לקוח באמצעות התקשרות מרחוק (להלן: "התהליך") לרבות היקף יישום התהליך, היבטים טכנולוגיים של היישום, היבטים של אבטחת מידע וחסמים שחו בעלי רישיון ביחס לתהליך.

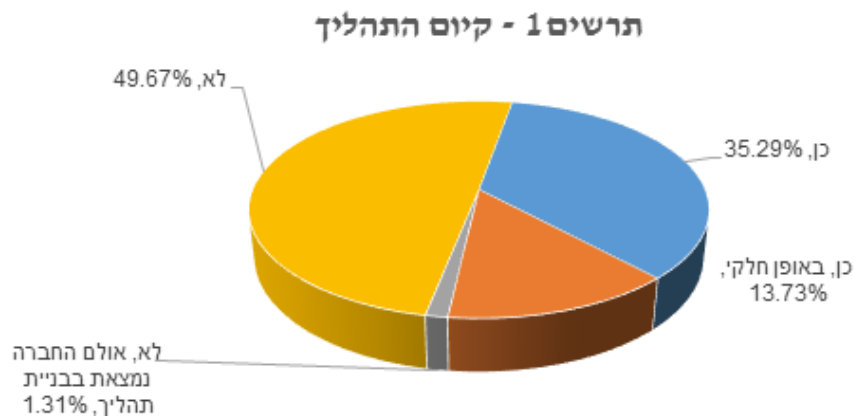
בסך הכל הגישו 153 בעלי רישיון מענה לשאלון, מתוכם 115 חברות ניהול תיקים, 7 חברות ייעוץ השקעות ו-31 חברות שיווק השקעות.

בעקבות ניתוח המענה לשאלון, מצאנו לנכון לפרסם מספר תובנות שעשויות לשמש את כלל בעלי הרישיון, וכן את עמדת סגל הרשות בנוגע למספר סוגיות שעלו מהניתוח. יצוין כי בעלי הרישיון אשר אינם מקיימים בפועל תהליך של התקשרות מרחוק, נדרשו לענות רק על שאלה הנוגעת לחסמים שחו בתהליך. אי לכך, יתר הסוגיות המפורטות להלן נוגעות רק לבעלי הרישיון המקיימים תהליך התקשרות מרחוק ואשר השיבו על מכלול השאלות בשאלון.

ריכוז תובנות

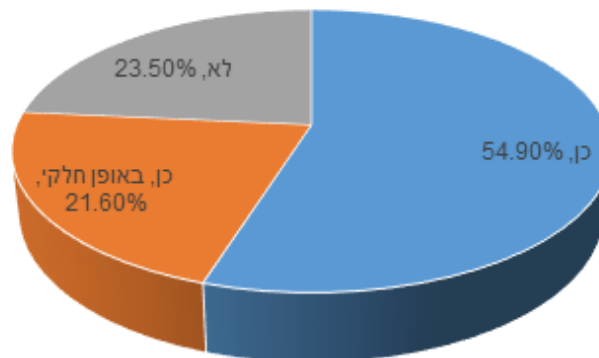
היקף השימוש

1. ממענה בעלי הרישיון לשאלון עולה, כי כמחצית מבעלי הרישיון מקיימים תהליך התקשרות מרחוק או למצער נמצאים במהלך בנייתו, כפי שניתן לראות בתרשים מס' 1 להלן.

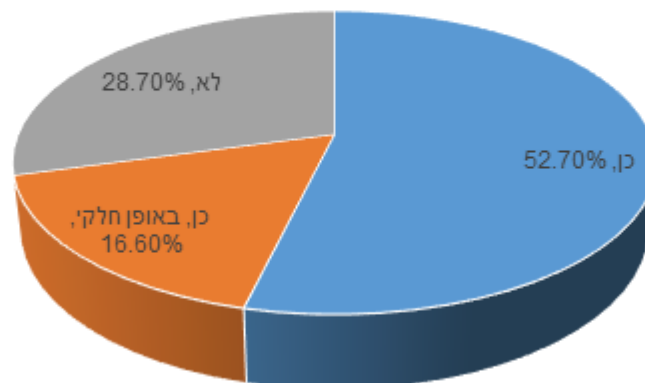


2. מניתוח נתוני היקף נכסים מנוהלים ומספר לקוחות נכון לסוף שנת 2020 בחברות ניהול התיקים, ניתן לומר כי קיימת קורלציה מובהקת בין גודל החברות לבין השימוש באפשרות ההתקשרות מרחוק לצורך גיוס לקוחות, כך שחברות גדולות יותר מבחינת היקף נכסים מנוהלים ומספר לקוחות, נוטות יותר ליישם את התהליך. כך, חברות ניהול תיקים אשר מקיימות את תהליך ההתקשרות מרחוק באופן מלא, ניהלו ביחד בסוף שנת 2020 כ-55% מכלל הלקוחות בענף וכ-53% מסך הנכסים המנוהלים, לעומת חברות שלא קיימו את התהליך כלל ואשר ניהלו כ-23% מכלל הלקוחות וכ-29% מסך הנכסים המנוהלים בענף. לעניין זה ראו תרשימים 2 ו-3 להלן.

תרשים 2 - קיום תהליך בחברות ניהול תיקים לפי נתח שוק
במונחי מספר לקוחות

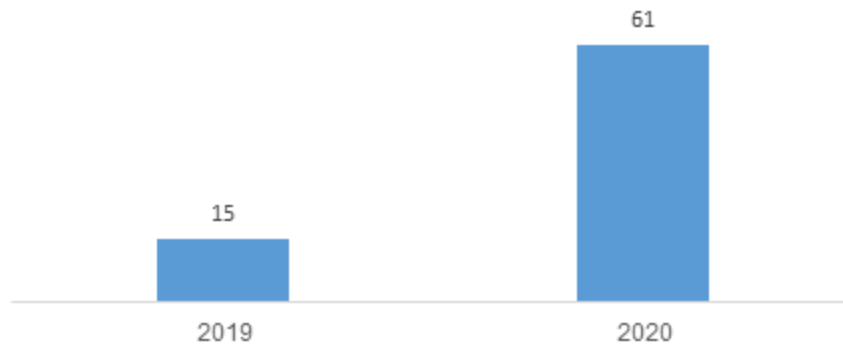


תרשים 3 - קיום תהליך בחברות ניהול תיקים לפי נתח שוק
במונחי סך הנכסים המנוהלים

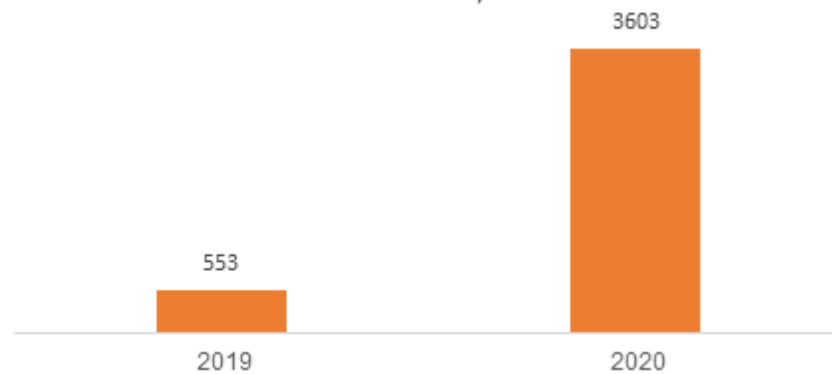


3. היקף גיוס לקוחות באמצעות התקשרות מרחוק עלה באופן משמעותי⁴ בשנת 2020 ביחס לשנת 2019, כפי שניתן לראות בתרשימים 4 ו-5 להלן.

תרשים 4 - חברות שגייסו לקוחות ללא מפגש פנים אל פנים



תרשים 5 - מספר לקוחות שגויסו ללא מפגש פנים אל פנים

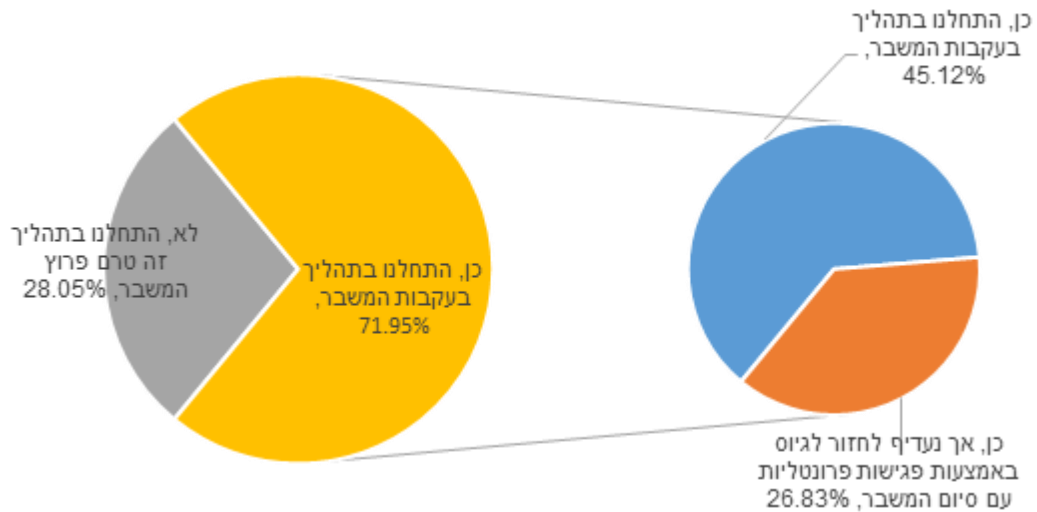


4. מניתוח נתונים הנוגעים לגיוסי לקוחות חדשים, כפי שמדווח לרשות על ידי חברות ניהול התיקים עולה, כי במהלך 2020 הצליחו חברות לגייס כ-15% יותר לקוחות חדשים מאשר בשנת 2019. נתון זה מחזק את התובנה, כי בעלי הרישיון התמודדו בהצלחה עם אתגר גיוס לקוחות במהלך תקופת ההגבלות והסגרים שאפיינה את שנת 2020, הרבה בזכות היערכותם המהירה לביצוע התקשרות עם לקוחות מרחוק.

⁴ עלייה של כ-300% במספר החברות המגייסות וכ-550% במספר הלקוחות שגויסו.

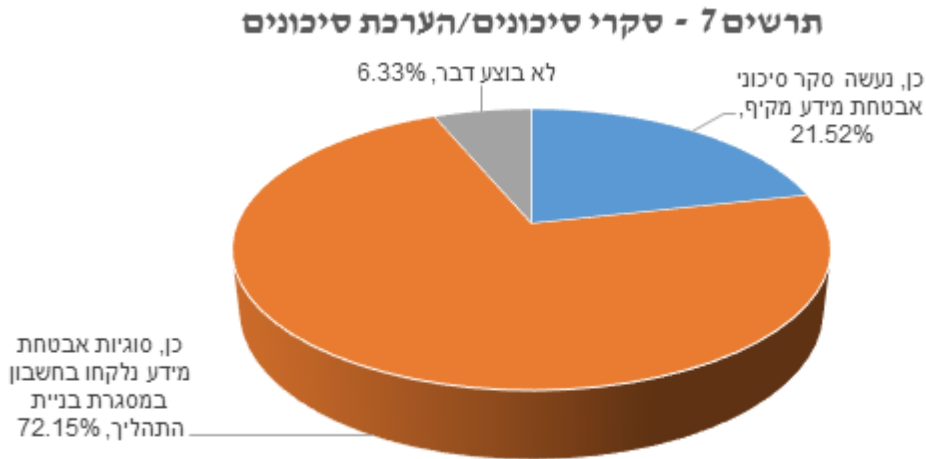
5. מעבר לנתונים כמותיים המצביעים על קשר ישיר בין גידול היקף השימוש בתהליך ובין התפרצות משבר הקורונה, יצוין כי יותר מ-70% מבעלי הרישיון המקיימים את התהליך, הצביעו על כך שהמשבר היווה גורם מרכזי בהחלטתם לפעול באמצעות התקשרות מרחוק. עם זאת יודגש, כי כ-27% מבעלי רישיון אלו ציינו כי יעדיפו לחזור לתהליך שכולל מפגש פנים אל פנים מול הלקוחות, כמוצג בתרשים 6 להלן.

תרשים 6 - השפעה של משבר הקורונה



היבטי סייבר ואבטחת מידע

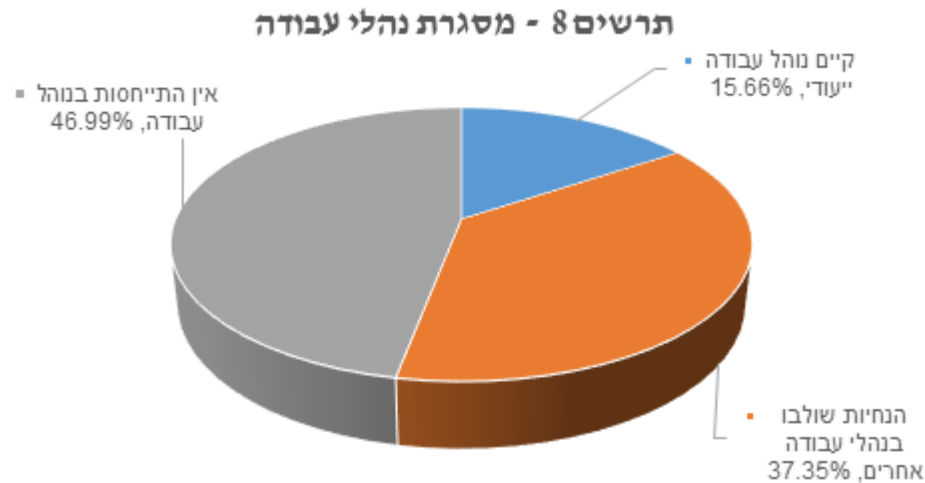
6. לעמדת סגל הרשות, תהליך ראוי של התקשרות מרחוק חייב להתבסס על הערכת סיכונים מקיפה המתייחסת למכלול ההיבטים של התהליך. יותר מ-90% מבעלי הרישיון ביצעו סקר סיכוני סייבר במהלך בניית תהליך ההתקשרות מרחוק, או למצער הביאו בחשבון סוגיות של אבטחת מידע, כמתואר בתרשים 7 להלן. נתון זה מצביע על קיום מודעות בכל הקשור להיבטי סייבר ואבטחת מידע בקרב בעלי הרישיון.



7. כ-25% מבעלי הרישיון מעבירים קבצים ללקוחות ובחזרה במסגרת תהליך ההתקשרות מרחוק, באופן שאינו מאובטח. יודגש כי העברת קבצים המכילים מידע רגיש באופן לא מאובטח, מעלה את הסיכון לפגיעה בשלמות המידע ולזליגתו לגורמים לא מורשים, בין אם בזדון ובין אם בשוגג. ממצא זה מקבל משנה תוקף בהתחשב בכך שסוגיה זו כבר עלתה בעבר במסגרת חוזר שפרסמה הרשות במרץ 2019, בנושא "תובנות מניתוח מענה לשאלון בנושא סיכוני אבטחת מידע וסייבר...", בו הודגשה החשיבות של העברת מידע ללקוחות של החברות באופן מאובטח, לרבות קיום בקורות כגון: הצפנת המידע המועבר או מסירת המידע ללקוחות באמצעות אתר אינטרנט מאובטח. מצופה כי בעלי הרישיון יפעלו להעברת מידע ללקוחות באופן מאובטח בלבד.

בקרות ונהלי עבודה

8. כ- 47% מבעלי הרישיון לא הסדירו את התהליך במסגרת נהלי עבודה, כמודגם בתרשים 8 להלן. לעמדת סגל הרשות, היערכות מוקדמת לתהליך ההתקשרות מרחוק, הכוללת בחינה של התהליכים הרלוונטיים, הכרחית וחשובה, לרבות קיומם של נהלי עבודה המהווים כלי בקרה חשוב לוודא תקינות תהליך ההתקשרות ועמידתו בכל הדרישות הרגולטוריות. מצופה כי התהליך יוסדר במסגרת נהלי עבודה רלוונטיים או באמצעות נוהל ייעודי, בהתאם לשיקול דעתו של בעל הרישיון.



9. יותר מ-40% מבעלי הרישיון אינם מבצעים בקרה טכנולוגית למניעת הכנסת שינויים בהסכם עם הלקוחות לאחר חתימתו, כמודגם בתרשים 9 להלן. מניתוח נתוני היקף נכסים מנוהלים ומספר לקוחות נכון לסוף שנת 2020 בחברות ניהול התיקים, ניתן לומר כי קיימת קורלציה מובהקת בין גודל החברות ויישומן של מנגנון טכנולוגי למניעת שינויים במסמכי ההתקשרות לאחר חתימתם. להערכתנו, ליקוי זה נובע בעיקר כתוצאה מסברה שגויה לפיה יישום בקרה למניעת שינויים במסמכי התקשרות, כרוך בהשקעה משמעותית בכלים טכנולוגיים ומיומנות טכנית של עובדי החברה. **בהקשר זה יודגש כי ניתן ליישם פתרון פשוט מבוסס קבצי PDF, אשר אינו דורש השקעה משמעותית בכלים טכנולוגיים. מצופה כי בעלי הרישיון יפעלו ליישום בקרה כאמור.**

