

**הוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח – נוסח 2013 -
טיוטת הצעת הנוסח המתוקן להערות ציבור**

נספח א' - טבלת השוואה

הטבלה שלהלן מפרטת את השינויים והתיקונים המוצעים בנוסח המוצע לעומת הוראת בירור הצרכים התקפה כיום.

יודגש – הטבלה מתייחסת לעיקר ותמצית השינויים הכלולים בנוסח המוצע ומובאת לשם הנוחות, מיקוד והבהרת הדברים, ובכל מקרה של אי התאמה לכאורה גובר האמור בנוסח המוצע. על מנת לראות את התמונה המלאה יש לערוך השוואה בין טיוטת הנוסח המוצע ובין נוסח 2010 של הוראות בירור הצרכים.

במסמך זה:

”החוק”: חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות התשנ”ה – 1995.

”נוסח 2010” (התקף כיום): הוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח, התאמת השירות לצרכים והנחיות אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק, (נוסח חדש – 2010).

”הנוסח המוצע” – טיוטת הצעת הנוסח המתוקן

מס'	הנושא	הרקע לתיקון המוצע	עיקרי התיקון המוצע והסבר	היישום בנוסח המוצע
1	אופן משלוח הודעה ללקוח והחובה לקבל את אישורו	מפוקחים רבים טוענים כי הדרישה הנוכחית לפיה במקרים מסוימים (ראה סעיפים 8 ו- 24 לנוסח 2010) על בעל רישיון לקבל אישור מהלקוח שקיבל הודעה, אינה חיונית וכרוכה בתשומות מיותרות	על פי הנוסח המוצע - אופן משלוח הודעות ללקוח לא יוגבל, ניתן יהיה לשלוח הודעה גם בדואר רגיל ובדוא"ל ללא צורך לוודא קבלה	ביטול הגדרת "הודעה ללקוח" כפי שהופיעה בסעיף 3 לנוסח 2010
2	הסתמכות על ביצוע ההליך ע"י בעל רישיון מפנה	לעיתים מתקבל לקוח חדש בחברת ניהול תיקים לאחר שהופנה לניהול התיק על ידי גורם אחר (לדוגמה: ע"י חברה משווקת, סוכן ביטוח ועוד, (להלן: "הגורם המפנה"). פעמים רבות נערך ללקוח הליך בירור צרכים על ידי הגורם המפנה (לעיתים יותר מפעם אחת) ואולם על פי סעיף 6 לנוסח 2010 לפיו בירור הצרכים ייערך ע"י נותן השירות, נאלצת חברת ניהול התיקים שאליה הופנה הלקוח לבצע הליך בירור נוסף. הבירור הנוסף לעיתים מיותר ועלול לגרום לאי נכונות מצד הלקוח לשתף פעולה בהליך זה	על פי הנוסח המוצע תהיה החברה מנהלת התיקים שאליה הופנה הלקוח רשאית להסתמך על בירור שנערך ע"י הגורם המפנה בכפוף לכך שהינו בעל רישיון, בהיותו גורם מקצועי שעל ההליך שביצע ניתן להסתמך. יחד עם זאת, אם החברה הקולטת את הלקוח תסתמך כאמור על ההליך שבוצע על ידי הגורם המפנה, מוטלת עליה אחריות עליו. על מנת שההליך יהיה אקטואלי, נקבעה מגבלת זמן לגבי תקפותו	בסעיף 5 לנוסח המוצע התווספה אפשרות ההסתמכות על בירור צרכים שנעשה על ידי גורם מפנה שהוא בעל רישיון, בתנאים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> לא חלפו יותר מארבעה עשר יום מאז בוצע ההליך (ע"י הגורם המפנה) ועד לחתימת הסכם בין הלקוח והחברה הקולטת אותו. קוימו לגבי ההליך שביצע הגורם המפנה דרישות ההוראות.
3	אופן ביצוע ההליך	על פי נוסח 2010 על הבירור הראשוני להתבצע כמעט תמיד פנים מול פנים. אמנם קיימת הסכמה בקרב רוב המפוקחים	על פי הנוסח המוצע הורחב באופן מבוקר טווח האפשרויות לביצוע הליך בירור הצרכים הראשוני וזאת על ידי הוספת	ניתן יהיה לערוך בירור צרכים ראשוני גם בצ"אט (שיחוח), בשיחת וידאו מוקלטת ובדוא"ל, אשר נשמרו בדרך הניתנת

מס'	הנושא	הרקע לתיקון המוצע	עיקרי התיקון המוצע והסבר	היישום בנוסח המוצע
		שעדיף לקיים את הליך בירור הצרכים הראשוני בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח, ואולם הדבר מגביל את האפשרות לתת את השירות ללקוחות עימם לא מתאפשר מפגש כזה.	אפשרויות של שימוש באמצעי תקשורת כתוספת לאפשרות של שיחה טלפונית מוקלטת ומבוקרת המותרת כיום בסעיף 7.2 בנוסח 2010. באופן כזה יורחב גם פוטנציאל מקבלי השירותים ללא פגיעה ברצינות ההליך תוך הבטחת קיומה של הבנה הדדית ומפגש רצונות בין בעל הרישיון ללקוח. השימוש באמצעים הנוספים מותנה אף הוא בקיומם של תנאים רלוונטיים	לאחזור, בתנאים שנקבעו בסעיף 6 לנוסח המוצע: השאלון יהיה בידי הלקוח טרם ביצוע הליך הבירור, בעל הרישיון יודא קיומם של תנאים מתאימים ללקוח לביצוע ההליך וההליך יבוקר על ידי בקר שיחה.
4	ביצוע ההליך מול מיופה כוח – זהות מיופה הכוח	על פי נוסח 2010 ניתן לבצע את ההליך הראשוני מול מיופה כוח שהינו מי שבידו יפוי כוח על פיו הוא מוסמך לחייב את חשבון הלקוח (סעיף 9 לנוסח 2010). לנוכח החשש שמיופה הכוח יהיה בעל קשרים עסקיים בלבד עם הלקוח והמימד האישי בהליך הבירור יוחמץ ובכל מקרה אם לא מדובר בהסמכה על בסיס קירבה אישית, הרי שמדובר במתן שירות שלכאורה טעון רישיון לפי החוק. לפיכך נדרש שלמיופה הכוח תהיה קירבה אישית ללקוח או שיהיה בעל רישיון. כאשר מיופה הכוח הוא בעל רישיון ניתן לסמוך על הבירור שערך בעצמו מול הלקוח על אף שקשריו עם הלקוח הינם עסקיים בלבד.	בנוסח המוצע קיימת התייחסות מפורשת למי שניתן לבצע מולם את הליך בירור הצרכים בשם הלקוח. מטרת המגבלה הינה להבטיח ביצועו של הליך אישי ולכן על מיופה הכוח להיות בעל קירבה אישית ללקוח וככל שמדובר בקשר עסקי על מיופה הכוח להיות גורם מקצועי רלוונטי.	הבהרה בסעיף 7.1 לנוסח המוצע כי ההליך יכול שיתבצע בשם הלקוח על ידי בעל רישיון או מי שהקשר שלו עם הלקוח הוא על בסיס של קירבה אישית ולא על בסיס עסקי.
5	ביצוע ההליך מול מיופה כוח – האסמכתא לביצוע ההליך	על פי נוסח 2010 קיימת דרישה שהאסמכתא לסמכות מיופה הכוח תימסר לפני ביצוע ההליך, בפרט בשיחה שלא בוצעה פנים אל פנים. עולה חשש שדרישה זו מקשה לעיתים על ביצוע הליך הבירור.	בנוסח המוצע קיימת דחייה של המועד האחרון למסירת האסמכתא לסמכות מיופה הכוח לבעל הרישיון. מוצע לקבוע כי ניתן למסור את האסמכתא גם לאחר ביצוע הליך הבירור, ועד המועד המאוחר ביותר האפשרי לפי החוק, דהיינו לפני תחילת מתן השירות, שכן ממילא בעל הרישיון לא רשאי להתחיל במתן השירות לפני שהמציא ללקוח העתק מההסכם שנערך עמו, ואת האסמכתא יש לצרף להסכם.	סעיף 7.3 לנוסח המוצע קובע כי האסמכתא לסמכות מיופה הכוח תומצא לבעל הרישיון לפני תחילת מתן השירות ללקוח.

מס'	הנושא	הרקע לתיקון המוצע	עיקרי התיקון המוצע והסבר	היישום בנוסח המוצע
6	השלמת הליך בירור הצרכים	השיח עם המפוקחים העלה כי קיימים מצבים בהם לאחר ביצוע ההליך מתעורר צורך להשלימו ולטייב אותו, בין היתר בעקבות בקרות שמעלות חסרים או סתירות בין התשובות שנתן הלקוח.	על פי הנוסח המוצע תינתן אפשרות לבצע השלמות או בירורים נוספים בשלב שלאחר המפגש עם הלקוח, גם באמצעות הטלפון, ובלבד שה"השלמה" לא תהפוך להליך העיקרי.	על פי סעיף 7.4 לנוסח המוצע ניתן יהיה לבצע השלמות בשיחה שהוקלטה וניתנת לאחזור (מבלי הצורך לעמוד בדרישות שנקבעו בסעיף 6 לנוסח המוצע בנוגע ל"שיחה המוקלטת" שבמסגרתה מבוצע כל ההליך הראשוני), או בדוא"ל, בכפוף לכך שההליך הראשוני בוצע כנדרש בהוראות
7	סירוב הלקוח להשיב לשאלות	בפרק ה' לנוסח 2010 נקבעה הדרך בה יש לתעד את סירוב הלקוח להשיב לשאלות בעל הרישיון בהליך הבירור. הדרישה שהלקוח יחתום על כל סירוב עוררה טענות רבות לפיהן התהליך הנדרש מסורבל וטרחני. ההקלה בעניין תיעוד הסירובים מתאפשרת על רקע התחושה כי חשיבות הליך בירור הצרכים הופנמה בקרב ציבור בעלי הרישיון.	על פי הנוסח המוצע תיעוד סירוב הלקוח להשיב לשאלות יבוצע על ידי בעל הרישיון מבלי הצורך שהלקוח יכתוב בכתב ידו ליד כל שאלה שסורבה כי הוא מסרב להשיב עליה. הוספה הבהרה כי מהות המידע המינימלי שעל בעל הרישיון לקבל מהלקוח מפורטת בסעיף 9.1 לנוסח החדש והדרישה לתעדו מצויינת בסעיף 9.42 לנוסח המוצע.	בסעיף 11 לנוסח המוצע בא לידי ביטוי ביטול הדרישה שהלקוח יכתוב בכתב ידו ליד כל שאלה שסורבה כי הוא מסרב להשיב עליה. הוספה הבהרה כי מהות המידע המינימלי שעל בעל הרישיון לקבל מהלקוח מפורטת בסעיף 9.1 לנוסח החדש והדרישה לתעדו מצויינת בסעיף 9.42 לנוסח המוצע.
8	נושאי החובה שיש לכלול בהליך הראשוני	בחינת יישומן של ההוראות הקבועות בנוסח 2010 בקרב בעלי הרישיון במסגרת של ביקורות רבות, העלתה כי הליך בירור הצרכים כלל שאלות רבות שאינן רלוונטיות לנסיבות ולא היה בהן צורך לשם השגת המטרה של אפיון הלקוח על מנת למנוע חשיפה משפטית. משכך - הוחמצה לעיתים קרובות מטרת הקצה של התהליך שהיא הכרה אמיתית של הצרכים וההעדפות של הלקוח. לשם השגת מטרה זו נדרש שבירור הצרכים יערך בנוגע לנושאים שהם רלוונטיים באמת לנסיבות ולמאפייני השירות שיינתן בפועל	בנוסח המוצע בוטלה החובה, הקבועה בסעיף 11.2.4 לנוסח 2010, לכלול תמיד שאלות בכל הנושאים העשויים להיות רלוונטיים למתן שירותים לפי החוק וניתנה גמישות משמעותית לבעלי הרישיון לבחור את השאלות שיוצגו ללקוח בהליך בירור הצרכים הראשוני. באופן כזה מתאפשר צמצום משמעותי של מספר השאלות והתמקדות בזיהוי מאפייני וצרכי היחודיים של הלקוח באמצעות הצגת שאלות שהינן רלוונטיות לנסיבות בלבד.	צמצום נושאי החובה בסעיף 9.2.3 לנוסח המוצע לשני נושאי חובה בלבד: מטרות ההשקעה ומצב כספי ויחס לסיכון. הצורך בבירור בנושאים נוספים יותאם ע"י בעל הרישיון לנסיבות ומאפייני השירות
9	הליך מקוצר ללקוח המבקש ייעוץ ממוקד	קיימים מצבים בהם מדובר בלקוחות הפועלים בדרך כלל באופן עצמאי אך מבקשים לעיתים לקבל ייעוץ נקודתי כדי להיעזר במומחיות של היועץ או במערכות הייעוץ של בנק (למשל במקרה בו לקוח הבנק מבקש	על פי הנוסח המוצע - לצד הגמישות שתוארה בסעיף הקודם בעניין השאלות שיש לכלול בתהליך, הוחלט להבהיר כי ניתן לבצע הליך בירור מקוצר בנסיבות בהן הדבר	בדברי ההסבר לנוסח המוצע נוספה הבהרה לפיה כאשר מדובר בלקוח המבקש ייעוץ ממוקד די בבירור בן יובהר כי הלקוח מעוניין בייעוץ ממוקד, תבורר מטרת ההשקעה של

מס'	הנושא	הרקע לתיקון המוצע	עיקרי התיקון המוצע והסבר	היישום בנוסח המוצע
		לדעת איזו קרן נאמנות מומלצת על ידי הבנק מבין הקרנות בסיווג מסויים). במצבים כאלה יש להתאים את הליך בירור הצרכים לנסיבות, דהיינו יש לבצע הליך מקוצר המבוסס על ההבנה כי הצורך העיקרי של הלקוח הוא בייעוץ ממוקד.	מתבקש.	הלקוח, ויובהר כי הלקוח מודע לאופי ההשקעה ומידת הסיכון הכרוכה בה.
10	אופן תיעוד ההליך	לעיתים לא כל השאלות הנכללות בשאלון המשמש את בעל הרישיון רלוונטיות לנסיבות הספציפיות של הלקוח. היצמדות לכל השאלות הכלולות בטופס הסטנדרטי שגיבש לעצמו בעל הרישיון, רק מכיוון שהן נכללות בו, עלול לפגוע ברצף של ההליך ובשיתוף הפעולה של הלקוח, שהיה גדול יותר לו בוצע ההליך באמצעות שיחה חופשית. קיומם של סוגים שונים של לקוחות או מאפיינים שונים של שירותים יוצרים שונות המביאה לידי כך שלא תמיד נכון לקיים מול כל הלקוחות הליך זהה.	על פי הנוסח המוצע מתאפשר התייעוד של הליך בירור הצרכים גם באמצעות סיכום דברים ובמלל פתוח ומבלי להיצמד לטופס מובנה של שאלות. מתן אפשרות לתעד במלל פתוח מדגיש את המסר, שעל מבצע הליך בירור הצרכים להתמקד במהות ההליך, וכי הוא רשאי להיות גמיש בביצועו, תוך הפעלת שיקול הדעת שניתן לו כדי לבצעו בדרך הנראית לו נכונה להשגת המטרה של הבנת צרכי הלקוח והעדפותיו.	בדברי ההסבר נוספה הבהרה לפיה ניתן לתעד את הליך בירור הצרכים בטופס הכולל שאלון מובנה או במלל פתוח כקבוע בסעיף 12 לנוסח המוצע, ונקבע כי כאשר נעשה שימוש בטופס מובנה, על בעל הרישיון לרשום התייחסות לכל השאלות שבטופס, וכי אם אינן רלוונטיות, או שהלקוח סירב להשיב עליהן, עליו לציין זאת במפורש.
11	ביטול החובה לפרט הרכב תיק השקעה במתן שירותי ייעוץ השקעות	הדרישה בסעיף 11.3.5 לנוסח 2010 לפיה יש לפרט את הרכב התיק ואפיקי ההשקעה גם במתן שירותי ייעוץ השקעות, בעוד שלפי החוק היא נדרשת רק במתן שירותי ניהול תיקים, אינה תמיד חיונית ומסרבלת לעיתים את מתן השירות השוטף, שכן בייעוץ השקעות הלקוח הוא מקבל החלטה ולכן לא תמיד יש צורך לקבוע מראש מסגרת נוקשה של אפיקי השקעה.	על פי הנוסח המוצע תבוטל החובה להתאים לכל דרגת סיכון מספר אפיקי השקעה כאשר מדובר במתן שירותי ייעוץ השקעות.	קביעת מדיניות ההשקעה בסעיף 9.3 לנוסח המוצע אינה כוללת את החובה לתאר את רמת הסיכון הנבחרת גם במונחים של אפיקי השקעה. יובהר כי החובה בעניין זה בנוגע למתן שירותי ניהול תיקים חלה לפי סעיף 13(ג) לחוק.
12	מסירת העתק מתיעוד ההליך הראשוני ללקוח	החובה הקבועה בסעיף 11.4.1 בהוראות 2010, לפיה יש למסור את המסמך המתעד את הליך בירור הצרכים מיד לאחר ביצועו מקשה על האפשרות לערוך את ההליך מחוץ למשרדו של בעל הרישיון.	על מנת לאזן בין הצורך להציג בפני הלקוח את תיעוד הליך בירור הצרכים בסמוך לעריכתו ויחד עם זאת לאפשר ביצוע ההליך גם מחוץ למשרדו של בעל הרישיון, נקבע בנוסח המוצע טווח זמן סביר למסירת תיעוד ההליך	סעיף 9.4.1 לנוסח המוצע קובע כי מסירת העתק מתיעוד הליך בירור הצרכים אפשרית תוך שני ימי עסקים ממועד עריכתו ולפני תחילת מתן השירות.
13	עדכון הלקוח	השיח עם ציבור המפוקחים העלה כי בעלי הרישיון מקיימים קשר שוטף עם הלקוח במסגרתו מתקבל מהלקוח מידע שוטף. מידע זה יכול לשמש לצורך עדכון הפרטים שבוררו בהליך הראשוני. לפיכך ההליך	לאור הטענות שהועלו על ידי המפוקחים כאמור, הוחלט לתקן את הדרישה לבצע עדכון לבירור צרכים פעם בשנה. הנוסח המוצע מתבסס על ההנחה כי עדכון הצרכים הינו הליך	בנוסח המוצע מבוטלת למעשה החובה לבצע עדכון חד שנתי באופן קטגורי. על פי המפורט בפרק ה' לנוסח המוצע הליך עדכון מקיף יידרש רק ככל שחלפה שנה מאז נשאל הלקוח במסגרת

היישום בנוסח המוצע	עיקרי התיקון המוצע והסבר	הרקע לתיקון המוצע	הנושא	מס'
<p>הקשר השוטף עמו האם חל שינוי בצרכיו והנחיותיו כפי שנמסרו בהליך הראשוני ובעדכונים שבוצעו מאז שנערך, ובכפוף לכך שתמונת המצב הידועה בעניין צרכיו והעדפותיו של הלקוח תעודכן ותועבר ללקוח או שתהיה נגישה לו.</p>	<p>טבעי הנוצר תוך כדי הקשר השוטף עם הלקוחות במסגרתו משוחחים בעלי הרישיון עם לקוחותיהם אשר ממילא קצב השינויים במאפייניהם אינו גבוה בדרך כלל. יחד עם זאת, על מנת להקטין את הסיכון שבעל רישיון לא יהיה מודע לשינויים שחלו אצל הלקוח, נדרש בעל הרישיון להיות בקשר עם הלקוח לפחות פעם בשנה. אם לא התקיימה בין בעל הרישיון ללקוח אפילו שיחה שנתית בה נשאל הלקוח לכל הפחות שאלה כללית בדבר קיומם של שינויים בפרטים שמסר בהליך הראשוני, על בעל הרישיון לבצע הליך עדכון מקיף המפורט בנוסח המוצע. בנוסח המוצע קיימת הכרה בקיומה של אחריות מסוימת על הלקוח לעדכן את בעל הרישיון בדבר שינויים שחלו בפרטים במענה לשאלה הכללית שנשאל כאמור, אך זאת בכפוף לכך שהלקוח יודע איזה פרטים הינם רלוונטים, היינו, איזה פרטים משמשים בסיס לאפיון שנקבע לו על ידי בעל הרישיון.</p>	<p>הפורמלי של עדכון הצרכים הקבוע בפרק ו' לנוסח 2010 נתפס לעיתים גם על ידי הלקוח כמטריד. כמו כן הועלתה הטענה כי מצופה מלקוח להיות אחראי לעדכון בעל הרישיון אם חל שינוי בצרכיו והעדפותיו.</p>		