

רשות ניירות ערך

הוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח – נוסח משולב

(הוראת שעה)

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

כללי

בימים אלה פוקד את העולם אירוע בעל השלכות מאקרו כלכליות, על רקע התפרצות והתפשטות וירוס ה-COVID-19 (נגיף הקורונה) במדינות רבות ברחבי העולם. מדינת ישראל נוקטת בצעדים משמעותיים וחסי תקדים בעקבות אירוע זה בניסיון למנוע את התפשטות הנגיף, וכך גם מדינות נוספות.

לנוכח האמור, ובעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי על רקע התפשטות נגיף הקורונה ובמענה לפניית שהתקבלו מבעלי הרישיון, החליטה הרשות על תיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח (נוסח חדש – 2014) (להלן: "ההוראה"), בהוראת שעה שתעמוד בתוקף למשך שלושה חודשים.

דברי הסבר

בעל רישיון נדרש להתאים את שירותי ייעוץ השקעות, שיווק ההשקעות וניהול התיקים (להלן: "השירותים") שהוא נותן, לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח לאחר שבירר עם הלקוח את מטרות ההשקעה, את מצבו הכספי ואת שאר הנסיבות הצריכות לעניין, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגבי אלה, כך לפי סעיף 12 לחוק. בנוסף, קובע סעיף 13(ד) לחוק כי על בעל הרישיון לעדכן את צרכי הלקוח, על מנת שתהיה בידיו תמונת מצב עדכנית של לקוחותיו והייעוץ ייעשה בהתאמה. בחוק ניתנה סמכות לרשות לקבוע הוראות בעניינים אלה¹, ומכוחה ניתנה ההוראה.

ההוראה חלה על בירור הצרכים וההנחיות של לקוחות שהם יחידים, ובה נקבעו פרטי תהליך בירור הצרכים ועדכונם. הוראת שעה זו נוגעת לשתי סוגיות הקבועות בהוראה:

1. אופן עריכת הליך בירור הצרכים הראשוני ללקוח חדש מרחוק;
2. דרישת עדכון צרכי הלקוח פעם בשנה ואופן ביצוע העדכון.

ביצוע הליך בירור צרכים ראשוני מרחוק

סעיף 6 להוראה עוסק בדרכים שבהן יתבצע ההליך הראשוני של בירור הצרכים שנערך בעת ההתקשרות שבין בעל הרישיון ללקוחו (להלן: "ההליך הראשוני"). בסעיף נקבע כי ההליך הראשוני

¹ כך לפי סעיפים 13(ד) וסעיף 28(ב) לחוק.

ייערך בפגישה פנים אל פנים או באמצעות "שיחה מוקלטת" שכוללת שיחת טלפון מוקלטת, שיחת ווידאו מוקלטת, תכתובת או שיחוח (צ'אט), אשר נשמרו בדרך המאפשרת את איחזורם. בהוראה נקבע כי יש להקליט שיחה טלפונית ונקבעו תנאים מפורטים ביחס לשיחה המוקלטת, שתכליתם צמצום פער אפשרי בין עריכת ההליך הראשוני, שהוא משמעותי למתן השירותים, באמצעות קשר בלתי אמצעי שמתקיים בפגישה פנים אל פנים, לעריכתו באמצעי תקשורת מרחוק. אחד התנאים שנקבעו בהוראה² הוא שהשיחה המוקלטת תבוקר על ידי "בקר שיחה" שהוא נושא משרה בתאגיד מורשה, האחראי על תחום רלוונטי בתאגיד בנקאי או בעל רישיון בדרגת בכירות גבוהה מזו של בעל הרישיון שביצע את השיחה המוקלטת, אשר מונה לעניין זה. בקר השיחה נדרש לאחזר את התהליך ובמסגרת זו: להאזין לשיחה הטלפונית, לצפות בשיחת הווידאו או לקרוא את התכתובת בהליך הראשוני שבוצע בדרך של שיחוח או בדוא"ל לפי העניין, לוודא קיום ההליך הראשוני באופן תקין ולאשר זאת בכתב בנוסח שייקבע מראש ואשר יכלול התייחסות לכך שההליך הראשוני בוצע כנדרש על פי החוק וההוראות.

הוראת שעה זו מאפשרת את ביצוע ההליך הראשוני של לקוח חדש באמצעות שיחה טלפונית גם ללא הקלטה, ובלבד שהשיחה תתועד באופן מיידי על ידי בעל הרישיון, התייעוד יישלח ללקוח והוא יאשר במילים מפורשות ובחתימה או בכל חיווי בכתב אחר (למשל בדואל) כי הוא קיבל אותו ומסכים לתכנו. כמו כן מבוטלת הדרישה בהוראה לערוך בקרה באמצעות בקר שיחה ובאופן המתואר לעיל ושיקול הדעת באשר לאופן עריכת הבקרות ניתן לבעלי הרישיון ולתאגידים הבנקאיים ובלבד שתושג התכלית של ביצוע ההליך הראשוני כנדרש על פי הדין.

תיקון בסוגיות אלה נכלל בשורת התיקונים שיש כוונה לבחון בתהליך רחב יותר של יוזמת סגל הרשות לתיקון ההוראה. פניות רבות בנושאים אלה הופנו לסגל הרשות עוד לפני משבר נגיף הקורונה, במהלך התקופה שחלפה מאז כניסת ההוראה לתוקף. בתקופה הנוכחית המאופיינת בהתפתחות טכנולוגית, ועל רקע המגמה הכללית לעודד התקשרויות מרחוק ושימושים טכנולוגיים ולהקל על ביצועם ככל שהתכלית החוקית מוגשמת, הרי גם ללא קשר למשבר, הוחלט לבחון הקלות על ההתקשרות מרחוק. בתקופת המשבר הנוכחי הצורך בעריכת התיקון מועצם ודחוף. מצד אחד מוטל על בעלי הרישיון עומס חריג הנובע מהצורך להיענות לפניות הרבות של הלקוחות הנתונים בלחץ רב לנוכח המצב בשווקים (יתכן שחלק מהעומס נובע גם מהיעדרותם של חלק מהעובדים בשל הנחיות משרד הבריאות) ומצד שני, עקב הנחיות משרד הבריאות יש לצמצם באופן מקסימלי קיום פגישות פנים אל פנים. לסגל הרשות שוקף מהשיח שהוא מקיים עם בעלי הרישיון בימים אלה של משבר, כי בעת הזו קיים ביקוש של לא מעט לקוחות חדשים לקבל שירות. זוהי תופעה רצויה שהרשות מעודדת, אך זה אפשרי בימים אלה רק מרחוק. התיקון הנוכחי נערך על מנת לאפשר ולעודד את הציבור לבוא ולצרוך את השירות, לתמוך בהמשך הפעילות העסקית של בעלי הרישיון והכל תוך שמירה על ענייניו של הציבור ובריאותו. במסגרת התיקון מורחבת האפשרות לבצע הליך ראשוני מרחוק והאחריות בעניין הבקרה עליו מוטלת על בעלי הרישיון שינהלו אותה באופן שיהא יעיל וניתן ליישום גם עבורם (ולא רק עבור הלקוחות). הקלות אלה בעת הזו, לא ימנעו את פיקוח

² סעיף 6.2.5 להוראה.

הרשות לנוכח הדרישה לתעד את ההליך הראשוני באופן שיאושר על ידי הלקוח ובדרך שתאפשר את איחזורו ותיעוד זה יכול לשמש גם את הלקוח במידת הצורך.

עדכון צרכים

פרק ה' להוראה מסדיר את תהליך עריכת עדכון אפיון הלקוח ומדיניות ההשקעה שלו במתן שירותים ללקוחות יחידים. על פי סעיף 15 להוראה נדרש בעל הרישיון לבצע עדכון של הפרטים שבוררו בתהליך הראשוני שנערך ללקוח, באופן שוטף התואם לפי שיקול דעתו את אופי השרות ואופי הקשר עם הלקוח. ככל שהפרטים הללו מתועדים באופן עדכני וקיימת ללקוח גישה לתמונת המצב העדכנית של הלקוח, מספיק שבעל הרישיון ישאל את הלקוח שאלה כללית אם חל שינוי כלשהו בפרטים כאמור על מנת שבעל הרישיון יעמוד בחובתו לעדכון הפרטים, וזאת בפגישה פנים אל פנים או בשיחה טלפונית. ככל שאלו נותרו בעינם, תהליך עדכון הצרכים מסתיים. אם מתוודע בעל הרישיון מתגובת הלקוח לקיומם של שינויים המצריכים עדכון - עליו לבצעו כך שיובהרו פרטי השינוי לעומת תמונת המצב הקיימת. את העדכון כאמור על בעל הרישיון לבצע לפי ההוראה, לפחות פעם אחת במהלך שנים עשר חודשים ואם לא עשה כן הוא מפר את חובתו על פי ההוראה ובנוסף נדרש בעל הרישיון לערוך עדכון מקיף בדבר הצרכים וההנחיות של הלקוח בתהליך הקבוע בהוראה.

לנוכח העומס החריג בו נתונים בעלי הרישיון כאמור ונטייתם הטבעית להתמקד במתן מענה, תוך התעדכנות בצרכים, ללקוחות שפונים אליהם, קשה עד בלתי אפשרי לבעלי הרישיון לעמוד בדרישה לבצע עדכוני צרכים יזומים ללקוחות שלא פונים, ומדובר בלקוחות רבים מדי יום. לפיכך מתקונת ההוראה באופן שיותר לבצע עדכון צרכים פעם בחמישה עשר חודשים, תוך ששיקול הדעת בעניין תיעודן הפניות היזומות ללקוחות במהלך תקופה זו יועבר לבעל הרישיון על פי מאפייני הלקוח ומידת ההיכרות וההבנה של בעל הרישיון את צרכיו ואת העדפותיו ובלבד שיעמוד בחובה המוטלת על בעל רישיון לפי החוק להיות מעודכן ביחס לצרכי הלקוח ויתאים בפועל את השירותים שהוא נותן ללקוח, לצרכיו והעדפותיו.

כמו כן, ניתן לבעל הרישיון שקול דעת רחב יותר באשר לטיב הפרטים שעליו לקבל כדי להיות מעודכן ובאשר לאופן ניהול השיחה שיכול להתבצע בנוסף לאפשרות של פגישה פנים אל פנים ושיחה טלפונית גם בדוא"ל, בדרך של שיחוח (צ'אט) ובאמצעות מערכת אינטרנטית מקוונת הניתנים לאיחזור.

מהנסיון הרב שנצבר בתהליכי הפיקוח על בעלי הרישיון בשנים שחלפו מאז פורסמה ההוראה סבור סגל הרשות כי יש לבחון את המשך הצורך בקיומה של חובת העדכון בתדירות אחידה ואבסולוטית וכי יש מקום לתת בעניין זה מרחב שיקול דעת לבעלי הרישיון מבלי לפגוע בהשגת התכלית של הבנת הלקוח וצרכיו. כאמור, דיון בנושא זה יערך בעתיד ויובא לעדכון מליאת הרשות לפני פרסומו להערות הציבור במסגרת הצעה כללית לתיקון ההוראה. בינתיים, כדי לתת מענה מיידי, הוחלט כי בתקופה הנוכחית, לנוכח כל האמור לעיל, תינתן לבעל הרישיון תקופה ארוכה יותר לבצע את עדכון הצרכים, תוך שיפעיל את שיקול דעתו בתיעודן יצירת הקשר ובאופן ניהול שיחת העדכון. כך למשל, ככל שהתקיימה בינו ובין לקוחו שיחה על רקע המשבר הנוכחי ואשר ממנה יכול בעל הרישיון

לדעת אם חל שינוי בצרכי הלקוח ובהעדפותיו כפי שעודכנו כדין ובעל הרישיון פעל בהתאם לנדרש ממנו על פי הדין בעניין התאמת השירות ללקוח, לא תהיה עליו חובה קטגורית לפנות באופן יזום ללקוח במשך חמישה עשר חודשים מאותה שיחה.

להלן התיקונים שבוצעו בהוראה, במסגרת הוראת שעה זו:

סעיף 6.2 : תוקן

סעיף 6.2.5 : בוטל

סעיף 9.4.1 : תוקן

סעיף 15 : תוקן

סעיף 16 : בוטל

סעיף 17 : בוטל

סעיף 18 : תוקן

סעיף 19 : תוקן

סעיף 20 : תוקן

סעיף 21 : תוקן

סעיף 22 : תוקן

סעיף 23 : תוקן

פרק ו' – תחילה : תוקן

ההוראה :

פרק א: תחולה

1. ההוראה, למעט הקבוע בסעיף 13 להלן לעניין עדכון צרכי לקוח, חלה על בירור צרכים והנחיות של לקוחות שהם יחידים בלבד.
2. ההוראה חלה על מנהלי תיקים, משווקי השקעות ויועצי השקעות (להלן : בעל רישיון).

פרק ב: אופן ביצוע הליך בירור הצרכים הראשוני

3. הליך בירור צרכי הלקוח והנחיותיו (להלן : "ההליך הראשוני"), יתבצע כחלק מהליך גיבוש הסכם ההתקשרות עם הלקוח.
4. ההליך הראשוני יתבצע על ידי מי מהמפורטים להלן לפי העניין :
 - 4.1 עובד או שותף, בעל רישיון, של התאגיד המורשה עימו התקשר הלקוח.
 - 4.2 בעל רישיון העובד בתאגיד הבנקאי עימו התקשר הלקוח.
 - 4.3 יחיד בעל רישיון לייעוץ השקעות או שיווק השקעות עימו התקשר הלקוח.
 - 4.4 מתמחה של בעל רישיון שהוא אחד מהמפורטים בסעיפים 4.1 עד 4.3 לעיל, שיבצע את ההליך בנוכחותו ובפיקוחו של בעל רישיון.

5. על אף האמור בסעיף 4 לעיל, כאשר הלקוח הופנה לבעל הרישיון (בסעיף זה: "נותן השירות") על ידי בעל רישיון אחר (בסעיף זה: "המפנה"), רשאי נותן השירות להסתמך על ההליך הראשוני שבוצע על ידי המפנה בכפוף לקיום התנאים הבאים:
- א. פרק הזמן שחלף בין בירור הצרכים שנעשה ע"י בעל הרישיון המפנה ובין מועד עריכת ההסכם שנערך בין הלקוח לנותן השירות, יאפשר לנותן השירות לעמוד בחובת התאמת השירות לצרכי הלקוח.
- ב. לדעת נותן השירות, ההליך כאמור בוצע כנדרש בהוראות אלה ובאופן המאפשר לו לקיים את חובת התאמת מתן השירות ללקוח.
- בחר נותן השירות להסתמך על ההליך הראשוני שבוצע על ידי המפנה, יצרף את תיעוד ההליך שבוצע על ידי המפנה להסכם מתן השירותים ללקוח, וההליך יחשב כאילו בוצע על ידי נותן השירות. נותן השירות רשאי לעשות שימוש מלא או חלקי בהליך הראשוני שביצע המפנה. כאשר עשה שימוש חלקי בהליך כאמור, עליו להשלימו באמצעות עריכת הליך ראשוני משלים לפי הוראה זו.
6. ההליך הראשוני יתבצע באחת הדרכים שלהלן:
- 6.1 בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח.
- 6.2 באמצעות שיחה טלפונית מוקלטת, שיחה טלפונית שתועדה בכתב על ידי בעל הרישיון במהלך עריכת השיחה, שיחת ווידאו מוקלטת, תכתובת דוא"ל או שיחות – צ'אט באינטרנט אשר נשמרו בדרך הניתנת לאחזור (להלן: "שיחה מוקלטת"), לגביהם יתקיימו כל התנאים הבאים:
- 6.2.1 שאלון בירור הצרכים יהיה בידי הלקוח מבעוד מועד על מנת שהלקוח יוכל לקרוא את השאלות לפני קיום השיחה המוקלטת.
- 6.2.2 בעל הרישיון יוודא קיומו של שאלון בירור הצרכים לנגד עיני הלקוח בעת ביצוע ההליך הראשוני.
- 6.2.3 ההליך הראשוני יחל לאחר שהלקוח השיב בחיוב על שאלות שמטרתן לוודא קריאת השאלון שנשלח אליו, קיומם של תנאים מתאימים לניהול השיחה המוקלטת מבחינת הלקוח והזמן העומד לרשותו לניהול השיחה ביחס לזמן המשוער שיידרש לקיומה ואשר יימסר ללקוח מראש.
- 6.2.4 קיום התנאים כאמור בסעיפים לעיל יתועד על ידי בעל הרישיון כחלק מתיעוד ההליך הראשוני.
- 6.2.5 (בוטל)
7. ההליך הראשוני יבוצע מול הלקוח, בכפוף לאמור להלן:
- 7.1 בעל רישיון רשאי לבצע את ההליך הראשוני מול מיופה כוח בחשבון, המורשה במפורש לבצע בשם בעל החשבון את ההליך הראשוני ובחירת מדיניות ההשקעה המתאימה ללקוח וכן מול מי שרשאי לחייב את החשבון. מיופה הכוח יכול שיהיה בעל רשיון לפי החוק או מי שנבחר לכך על בסיס של קרבה אישית ללקוח אשר מהות הקשר שלו עם הלקוח איננה על בסיס עסקי.
- 7.2 כאשר מספר לקוחות הינם בעלי חשבון משותף יכול שההליך הראשוני יבוצע מול אחד הלקוחות, בהתקיים אחד התנאים שלהלן:

- 7.2.1 על פי הסכם פתיחת החשבון המשותף הוא מוסמך לחייב את החשבון המשותף באופן עצמאי ;
- 7.2.2 יש בידיו ייפוי כוח לפיו הוא רשאי לבצע בשם יתר השותפים בחשבון את ההליך הראשוני ובחירת מדיניות ההשקעה.
- 7.3 בהליך הראשוני המבוצע בשיחה מוקלטת, תומצא לבעל הרישיון האסמכתא להרשאה כאמור בסעיפים 7.1 ו- 7.2 לעיל, לפני תחילת מתן השרות.
- 7.4 התעורר צורך לבצע השלמות או בירורים נוספים מול הלקוח לאחר שההליך הראשוני בוצע כנדרש בהוראות אלה, רשאי בעל הרישיון לבצע גם באמצעות שיחה מוקלטת מבלי הצורך בקיום התנאים המפורטים בסעיפים 6.2.1 עד 6.2.5 לעיל. על ביצוע ההשלמות או התיקונים יחול האמור בסעיף 9.4 להלן.

פרק ג: תוכן הבירור

8. ההליך הראשוני יותאם לנסיבות הרלוונטיות ללקוח ובחשבון המשותף למספר לקוחות יותאם ההליך גם למהות הקשר בין הלקוחות ככל שהדברים נוגעים לחשבון (כך לדוגמה בחשבון משותף בין אב לבן בו שותף הבן בחשבון משיקולי נוחות בעוד הכספים בחשבון שייכים לאב בלבד, יערך ההליך הראשוני ביחס לצרכיו ומטרותיו של האב ; בחשבון משותף של בני זוג, אשר הכספים בו שייכים במשותף לבני הזוג, יכול ההליך להתייחס לצרכיהם ומטרותיהם המשותפים של שני בני הזוג ובכל מקרה על תוצאת ההליך לשקף מדיניות אחידה).

9. ההליך הראשוני יכלול מספר שלבים :

9.1 מתן הסבר ללקוח לגבי חשיבות בירור צרכיו והנחיותיו :

בעל הרישיון יסביר ללקוח את חשיבות ההליך הראשוני וחשיבות עדכניותו לצורך התאמת הרכב תיק הלקוח למאפייניו הייחודיים של הלקוח, ויודיע ללקוח כי עליו לעדכן את בעל הרישיון, בכל שינוי בפרטים שמסר לבעל הרישיון בתהליך. בעל הרישיון יסביר ללקוח כי אי מסירת פרטים או מסירת פרטים חלקיים, עלולה לפגוע ביכולת של בעל הרישיון להתאים את השירות שיינתן לצרכיו וכי במידה שלא יתקבל מהלקוח מידע שיהווה תשתית מספקת להתאמת מדיניות ההשקעה ללקוח על ידי בעל הרישיון, לא יתאפשר מתן השירותים לפי החוק. השאלות שיישאל הלקוח יוצגו לו בפשטות ובאופן ברור, ללא הגדרות כוללניות או מעורפלות שאין בצידן הסבר. יש להקפיד על צורת ניסוח זו גם במקרה בו נתונות מראש מספר תשובות אפשריות.

9.2 אפיון הלקוח :

- 9.2.1 בכדי לאתר את מאפייניו הייחודיים של הלקוח, יש לבצע תשאול בהיקף הנדרש בנסיבות העניין.
- 9.2.2 התשאול יכלול כל עניין הדרוש לשם קבלת מידע על מאפייניו של הלקוח המסוים והעדפותיו בהתייחס לסוג השרות שיינתן.

9.2.3 להלן פירוט נושאים שחובה לכלול בתשאול הלקוח במטרה להכירו באופן שיסייע במתן השרות. רשימה זו איננה רשימה סגורה ויש להרחיבה בכל עניין הדרוש לדעת בעל הרישיון לשם התאמת השירות לצרכיו ומאפייניו של הלקוח כמפורט להלן.

9.2.3.1 **מטרות ההשקעה ומצב כספי:** שאלות שנועדו להבהיר את היכולת הפיננסית הקיימת והצפויה של הלקוח, את טווח ההשקעה הצפוי ומידת הנזילות הנדרשת.

9.2.3.2 **יחס לסיכון:** שאלות שנועדו להבהיר את יחסו של הלקוח לתנודתיות בשוק והפסדים אפשריים של הקרן ו/או הרווחים, הן במונחים יחסיים של תשואה והן במונחים קבועים של שווי כספי. בכדי לקבל תשובה המשקפת את יחס הלקוח לסיכון, יש להסביר לו את הקשר בין סיכון לתשואה בתיק ההשקעות וכל עניין אחר הרלוונטי לעניין הסיכון.

9.2.4 על בעל הרישיון להתאים את הבירור ולשאול את השאלות הרלוונטיות למאפייני פעילותו ולאופיו של הלקוח. כאשר השאלון הינו טופס הכולל שאלות מובנות אין להשאיר שאלות בטופס השאלון ללא תשובה ויש לנהוג בעניין זה כמפורט בפרק ד' להלן.

9.3 קביעת מדיניות ההשקעה בתיק

9.3.1 בעל הרישיון יסכם וינתח בכתב את המידע שהתקבל מהלקוח ויקבע מדיניות השקעה בתיק שלדעתו מתאימה ללקוח על בסיס המידע שהתקבל מהלקוח ובשיתוף הלקוח, לאחר שהלקוח קיבל מבעל הרישיון הסבר בעניין הקשר בין מאפייניו כעולה מהבירור שנערך לו ובין מדיניות ההשקעה שנבחרה לו.

9.3.2 בחירת מדיניות ההשקעה המתאימה תעשה באמצעות קביעת מספר דרגות סיכון אפשריות בתיקי השקעה ("Risk tolerance measure") וסיווג הלקוח לאחת מדרגות סיכון אלו, תחת המגבלות שהוצגו על ידי הלקוח בשלב התשאול.

9.3.3 דרגת הסיכון תכלול תוכן מילולי וכמותי. אין לקבוע סיווג לדרגת סיכון המושתת רק על חלוקה כמותית של אפיקי ההשקעה בתיק (לדוגמא: 20% מניות).

9.3.4 התאמת הלקוח לדרגת הסיכון תקבע על פי מדדים כלשהם להערכת סיכון שיאמץ בעל הרישיון. בעל הרישיון יכול להשתמש במדדים הקיימים בעולם הפיננסי או בכל מדד אשר ישקף באופן מהימן את דרגת הסיכון של הלקוח.

9.3.5 בעל הרישיון יסביר ללקוח את דרגת הסיכון אליה סווג ומשמעותה, תוך שימוש בלשון ברורה וחד משמעית. אין להשתמש במונחים מעורפלים

(כגון: סיכון נמוך, סיכון בינוני וכיו"ב) ללא הסבר מפורט לצידם. לאחר קביעת דרגת הסיכון יקבל בעל הרישיון את אישור הלקוח לדרגת הסיכון שנבחרה.

9.3.6 במקרה בו הלקוח מעוניין בסיווג לדרגת סיכון שונה מהדרגה אליה סווג, ירשום בעל הרישיון את הסיווג המומלץ על ידו ואת בחירת הלקוח, לרבות הסבר בנוגע לסיבה בגינה מעדיף הלקוח סיווג שונה מהמומלץ. במידה ולא נאמר בתיעוד ההליך במפורש אחרת, דרגת הסיכון שנקבעה תחשב כזו שהומלצה על ידי בעל הרישיון.

9.4 תיעוד כל המידע בהסכם עם הלקוח

9.4.1 ההליך הראשוני יתועד ויחתם על ידי בעל הרישיון שערך אותו. בוצע ההליך בפגישה פנים אל פנים, ייחתם התיעוד גם על ידי הלקוח וימסר לידיו ככל שניתן, במעמד עריכתו ולכל המאוחר תוך חמישה ימי עסקים מהמועד בו נערך ולפני תחילת מתן השירות ללקוח. חתימת הלקוח על תיעוד ההליך כאשר הוא לא בוצע בפגישה פנים אל פנים תיעשה לא יאוחר מחתימת הלקוח על ההסכם למתן השירותים. בוצע ההליך הראשוני באמצעות שיחה טלפונית שלא הוקלטה ותועדה בכתב, ישלח תיעוד ההליך ללקוח ויקבל את אישור הלקוח גם לתוכן השיחה במילים מפורשות ובחתימה גרפית או באמצעות כל חיווי אחר המבטא את אישורו של הלקוח לתוכן השיחה וזאת לא יאוחר ממועד חתימת הלקוח על ההסכם למתן השירותים.

9.4.2 התיעוד יכלול את המידע שביקש בעל הרישיון לברר בעניין הצרכים והמטרות של הלקוח, ואשר נמסר לו על ידי הלקוח. בעל הרישיון רשאי לתת את השירות רק בתנאי שבמידע שתועד יש כדי לשקף את הבסיס ששימש את בעל הרישיון לקביעת מדיניות ההשקעות שמתאימה ללקוח.

9.4.3 בעל רישיון ישמור את תיעוד ההליך הראשוני ותיעוד כל עדכון שנערך לגביו כמפורט להלן, במשך שבע שנים מהמועד האחרון בו הסתמך על האמור בו.

פרק ד: סירוב הלקוח למסור פרטים או מידע שאינו רלוונטי

10. בעל רישיון נדרש להשקיע מאמץ סביר לקבלת מידע רלוונטי.
11. בכפוף לאמור בסעיפים 9.1 ו- 9.4.2 לעיל בעניין חיוניות קיומו של מידע הדרוש לשם התאמת מדיניות ההשקעה ללקוח ותיעודו, יזהיר בעל רישיון לקוח אשר מסרב למסור לו פרטים הנדרשים במסגרת ההליך או לחשוף חלק מהמידע הרלוונטי, במהלך ביצוע ההליך הראשוני, כי השירות עלול להיפגע כתוצאה מאי מסירת הפרטים או מסירת פרטים חלקיים, וינקוט אמצעים סבירים על מנת שהלקוח יפנים את משמעות סירובו. האזהרה תתועד, והתיעוד יכלול את הפרטים שהלקוח מסרב למסור.

12. בעל רישיון המקיים את ההליך הראשוני באמצעות טופס הכולל שאלון מובנה, לא ישאיר שאלות בשאלון ללא מענה. אם מדובר בשאלה לא רלוונטית ללקוח ואשר לכן לא נשאלה, יש לציין במקום לרישום התשובה "לא רלוונטי". לנוכח סירוב הלקוח להשיב לשאלה יירשם: "סירב להשיב".

פרק ה: עדכון אפיון הלקוח ומדיניות ההשקעות שלו

13. לעניין לקוחות בעל הרישיון שאינם לקוחות יחידים, יקבע בעל הרישיון תהליך של עדכון הצרכים וההנחיות של הלקוחות, שיביא בחשבון, בין השאר, את אופי השירות שנותן בעל הרישיון ואופי הקשר שבין בעל הרישיון והלקוחות כאמור, באופן המאפשר עמידת בעל הרישיון בחובת ההתאמה לצרכי הלקוח על פי החוק.

14. "בעל רישיון" לעניין ביצוע עדכון בפרק זה הינו מי שרשאי לבצע את ההליך כמפורט בסעיף 4 לעיל.

15. לעניין לקוחות שהינם יחידים, יבצע בעל רישיון עדכון של הפרטים הנדרשים לצורך הבנת הצרכים וההנחיות של הלקוח והתאמת מתן השירותים אליהם וזאת לפחות אחת לחמישה עשר חודשים (להלן: "עדכון הצרכים"). עדכון הצרכים יתועד באופן הניתן לאיחזור ויוגש ללקוח בסמוך לאחר ביצועו.

16. (בוטל)

17. (בוטל)

18. עדכון צרכים יכול שיעשה בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח, בשיחה טלפונית, בדוא"ל, בדרך של שיחוח (צ'אט) ובאמצעות מערכת אינטרנטית מקוונת, הניתנים כולם לאחזור ובלבד שבמהלך ביצוע העדכון בעל הרישיון וידא כי הלקוח מודע למצב הצרכים וההנחיות שלו המשמשים בסיס למתן השירותים ומצב החשבון לגביו הם ניתנים. נעשה העדכון באמצעות מערכת מקוונת, יתאפשר גם מתן מענה במלל פתוח לכל אחת מהשאלות שיכללו בהליך העדכון, ויידרש מתן תשובה לשם התקדמות בתהליך.

19. עדכון הצרכים יכול שיעשה מול מיופה כוח המוסמך לבצע את ההליך הראשוני, ובחשבון משותף - מול אחד מבעלי החשבון המשותף, לאחר שאישר בפני בעל הרישיון כי הוא מוסמך לייצג את יתר בעלי החשבון לעניין העדכון.

20. אם בהתאם לעדכון הצרכים, נדרש שינוי של דרגת הסיכון אליה סווג הלקוח בעבר, יוסבר הצורך בכך ללקוח תוך קבלת הסכמתו בכתב לביצוע השינוי. הסכמת הלקוח לביצוע השינוי, יכול שתתקבל בשיחה טלפונית מוקלטת בה יאשר הלקוח את סיווגו לדרגת הסיכון העדכנית, מבלי הצורך בקיום התנאים המפורטים בסעיפים 6.2.1 עד 6.2.5 לעיל. מסמך המפרט את דרגת הסיכון העדכנית יועבר אל הלקוח לפני קיום השיחה כאמור.

21. לא התקבלה הסכמת הלקוח לביצוע שינוי סיווגו לדרגת סיכון התואמת את עדכון הצרכים שבוצע לו, למרות המלצת בעל הרישיון, יפעל בעל הרישיון כאמור בסעיף 9.3.6 לעיל, ואם העדכון בוצע בשיחה טלפונית - ישלח על כך גם הודעה בכתב ללקוח.

22. סירב לקוח להשיב לשאלות בעל הרישיון במהלך עדכון הצרכים, יזהיר בעל הרישיון את הלקוח כי הייעוץ/ניהול התיק עלול להיפגע כתוצאה מאי מסירת הפרטים או מסירת פרטים חלקיים. סירב הלקוח להשיב לפניית בעל הרישיון לביצוע עדכון צרכים (סירוב גורף), תישלח פניה בכתב ללקוח בדבר הצורך בעדכון הצרכים ויצורף אליה מסמך המתאר את הצרכים וההנחיות של הלקוח כפי שהם ידועים במועד זה. בעל הרישיון יפעל בנוגע ללקוח שסירב להשיב לשאלות כאמור, סירוב גורף, בהתאם לדרגת הסיכון הקבועה במסמך האמור.

23. כאשר התנתק הקשר בין מנהל התיקים ללקוחו ומנהל התיקים איננו מצליח לאתר את הלקוח לצורך עריכת עדכון צרכים, על מנהל התיקים לעשות מאמצים סבירים ומתמשכים לאתר את הלקוח. הפעולות שנקט מנהל התיקים לשם איתור הלקוח, תתועדנה באופן מפורט. במהלך התקופה הנמשכת ממועד העדכון הנדרש ועד לאיתורו של הלקוח, ימשיך מנהל התיקים בניהול התיק על פי דרגת הסיכון כפי שנקבעה בעת עריכת הסכם הניהול או כפי שנקבעה במסגרת עדכון הצרכים האחרון שנערך ללקוח.

פרק ו: תחילה

תחילת הוראת שעה זו עם פרסומה באתר הרשות ועד ליום 30 ביוני 2020.