

## רשות ניירות ערך

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)

הוראות לפי סעיף 28(ב) לחוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה – 1995

### דברי הסבר

סעיף 12 לחוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה – 1995 (להלן: החוק) קובע את חובתו של בעל רישיון להתאים ככל האפשר את הייעוץ, את השיווק או את אופי העסקאות שהוא מבצע בעבור הלקוח לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח, לאחר שבירר עמו את מצבו הכספי, מטרות ההשקעה ונסיבות אחרות הרלוונטיות לעניין מתן השירות, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגבי אלה.

סעיף 13 לחוק קובע כי חובה לכלול פרטים אלה בהסכם עם הלקוח.

הליך מוסדר של בירור צרכי לקוח והנחיותיו הינו הכרחי למתן שירות של ייעוץ השקעות, שיווק השקעות או ניהול תיקי השקעות –

- על מנת שבעל הרישיון יוכל להתאים את הרכב תיק הלקוח ואת מידת הסיכון המתאימה למאפייניו הייחודיים של כל לקוח ולקוח.
- ההליך מסייע ללקוח בהגדרת מטרותיו והעדפותיו. לעיתים הלקוח אינו מסוגל לנתח ולהעריך את צרכיו ומטרותיו הפיננסיות (אם בגלל העדר ידע מקצועי ואם מסיבות אחרות) ושאלות מכוונות ומדויקות עשויות לסייע לו בגיבושם.
- ביצוע ההליך בצורה מקצועית וראויה מגביר את רמת ההגנה על המשקיע.
- ביצוע ההליך מסייע בתיאום ציפיות ו"יישור קו" בכל הנוגע לשירות שיקבל הלקוח מבעל הרישיון.
- בירור צרכי הלקוח והנחיותיו והכללתם בהסכם, מגנים על בעל הרישיון מפני טענות שווא של לקוחותיו.

ההוראות לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח, התאמת השירות לצרכים והנחיות אלו לפי סעיף 12 לחוק ורישום הפרטים לפי סעיף 13 לחוק, נכנסו לתוקף ב – 1 בינואר 2008 ביחס ללקוחות שהצטרפו ללקוחות בעל הרישיון לאחר מועד זה וביום ה- 1 ביולי 2009 לגבי מי שהיה לקוחו של בעל הרישיון ערב יום התחילה (להלן: ההוראות בנוסחן הקודם).

נוסח חדש זה של ההוראות, המחליף את ההוראות בנוסחן הקודם, הינו פרי לקחים ותובנות שהופקו במהלך יישום ההוראות בנוסחן הקודם. חשיבות הליך בירור צרכי הלקוח והיותו נדבך בסיסי במערכת היחסים שבין לקוחות יחידים ובין בעלי רישיון (יצוין כי הוראות אלה אינן חלות

ביחס ללקוחות שהינם תאגידיים), הביאו לצורך בעריכה מחודשת של ההוראות בנוסח שיכלול בין היתר הבהרות שניתנו במסגרת מענה לפניות ציבור וחוזרים שפורסמו וכן נושאים שונים שהתעוררו במהלך בחינת היישום של ההוראות כאמור.

המגמה העומדת ביסוד ההוראות היא להבטיח עד כמה שניתן, את ביצוע הליך הבירור וההתאמה לצרכי הלקוח הן מצד בעל הרישיון והן מצידו של הלקוח ששיתוף הפעולה שלו חיוני. ההנחה היא כי לבעל הרישיון השפעה מהותית על נכונות הלקוח לשתף פעולה ועל הצלחת ביצוע ההליך. השפעה זו הינה תוצאה ישירה של הרצינות בה נוהל ההליך והדרך בה הוסברה ללקוח חשיבות ביצוע ההליך כגורם שהשפעתו רבה על איכות השירות שיקבל. לפיכך לדוגמה, כאשר על בעל הרישיון "להסביר" ללקוח דבר מה שקבוע בהוראות. ההסבר יכלול מתן פרטים על הנושא, מתן דוגמאות והדגשים ובמידת הצורך גם נימוקים מפורטים. כמו כן על בעל הרישיון להפעיל שיקול דעת בבחירת השאלות שהתשובות עליהן דרושות לו לצורך התאמת התיק ללקוח הספציפי (זאת בהבדל מהנושאים המפורטים בסעיף 11.2.4 להוראות אשר חובה לכלול בהליך הבירור).

פרק נפרד יוחד בהוראות להתמודדות בעל הרישיון עם מצב של סירוב הלקוח לשתף פעולה עם הליך הבירור. לנוכח החשיבות הרבה המיוחסת לדרך בה מוצגים הדברים על ידי בעל הרישיון ללקוח, נקבע לעניין זה תהליך מפורט במסגרתו יובטח כי ללקוח יהיה ברור על אילו שאלות סירב להשיב וכי הלקוח אכן עומת על ידי בעל הרישיון עם משמעות סירובו.

## **ההוראות**

### **פרק א: תחולה**

1. ההוראות חלות על בירור צרכים והנחיות של לקוחות שהם יחידים בלבד.
2. ההוראות חלות על מנהלי תיקים, משווקי השקעות ויועצי השקעות (להלן: בעל רישיון).

### **פרק ב: כללי**

3. בהוראות אלה:  
**שיחה טלפונית מוקלטת:** שיחה שהוקלטה ונשמרה בדרך הניתנת לאחזור.  
**הודעה ללקוח:** בהתקיים דרישה מפורשת בהוראות אלה בדבר מתן "הודעה ללקוח", תינתן ההודעה בכתב ותישלח ללקוח בדואר רשום עם אישור מסירה או בכל דרך אחרת בכפוף לאישור קבלתה על ידי הלקוח בכתב או בשיחה טלפונית מתועדת.
4. לצורך מילוי חובותיו של בעל רישיון על פי סעיפים 7.2.4, 8, 9, 11.4, 14 ו-24 להוראות אלה, ישמור בעל רישיון את התיעוד והמסמכים עליהם הסתמך (להלן תיעוד ומסמכים), במשך שבע שנים מהמועד האחרון בו הסתמך על הנכתב בהם.

### **פרק ג: אופן ביצוע הליך בירור הצרכים הראשוני**

5. הליך בירור צרכי הלקוח והנחיותיו (להלן: ההליך), יתבצע בתחילת ההתקשרות עם הלקוח.

6. ההליך יתבצע על ידי מי מהמפורטים להלן :
- 6.1 עובד או שותף, בעל רישיון, של התאגיד המורשה עימו התקשר הלקוח.
  - 6.2 בעל רישיון לייעוץ השקעות העובד בתאגיד הבנקאי עימו התקשר הלקוח.
  - 6.3 יחיד בעל רישיון לייעוץ השקעות או שיווק השקעות עימו התקשר הלקוח.
  - 6.4 מתמחה של בעל הרישיון (כל אחד מהמפורטים בסעיפים 6.1 עד 6.3 לעיל), שיבצע את ההליך בנוכחותו ובפיקוחו של מאמנו.
7. ההליך יתבצע באחת הדרכים שלהלן :
- 7.1 בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח.
  - 7.2 באמצעות שיחה טלפונית מוקלטת לגביה יתקימו כל התנאים הבאים :
    - 7.2.1 שאלון בירור הצרכים יהיה בידי הלקוח מבעוד מועד על מנת שהלקוח יוכל לקרוא את השאלות לפני קיום השיחה הטלפונית.
    - 7.2.2 בעל הרישיון יוודא קיומו של שאלון בירור הצרכים לנגד עיני הלקוח בעת ביצוע ההליך.
    - 7.2.3 ההליך יחל לאחר שהלקוח השיב בחיוב על שאלות שמטרתן לוודא קריאת השאלון שנשלח אליו, קיומם של תנאים מתאימים לניהול השיחה מבחינת הלקוח והזמן העומד לרשותו לניהול השיחה ביחס לזמן המשוער שיידרש לקיומה ואשר יימסר ללקוח מראש.
    - 7.2.4 קיום התנאים כאמור בסעיפים לעיל יתועד על ידי בעל הרישיון כחלק מתיעוד ההליך.
    - 7.2.5 בחברה בה מועסק יותר מבעל רישיון אחד, תבוקר השיחה על ידי בקר שיחה. לענין זה "בקר שיחה": נושא משרה בתאגיד המורשה והאחראי על תחום רלוונטי בתאגיד בנקאי (להלן: "האחראי") או בעל רישיון בדרגת בכירות גבוהה מזו של בעל הרישיון שביצע את השיחה, אשר מונה לענין זה על ידי האחראי. האחראי ימנה את בעל הרישיון הבכיר כאמור, לאחר שוידא התאמתו לביצוע הבקרה.
- בקר השיחה יאזין לשיחה הטלפונית במסגרתה בוצע ההליך, יוודא קיום ההליך באופן תקין ויאשר זאת בכתב בנוסח שיקבע מראש בתאגיד המורשה או בתאגיד הבנקאי, לפי העניין. הנוסח כאמור, יכלול התייחסות לכך שההליך בוצע כנדרש על פי החוק וההוראות.
8. בוצע ההליך פנים אל פנים, ימסור בעל הרישיון את העתק שאלון בירור הצרכים, הכולל את תשובות הלקוח (להלן "השאלון") באופן הקבוע בסעיף 11 להלן. בוצע ההליך בשיחה טלפונית מוקלטת כאמור לעיל, ישלח ללקוח השאלון בדרך שנקבעה למשלוח הודעה ללקוח בסמוך לאחר ביצוע ההליך.

9. ההליך יבוצע מול הלקוח בכפוף לאמור להלן:

9.1 כאשר מספר לקוחות הינם בעלי חשבון משותף יכול שההליך יבוצע מול אחד

הלקוחות, בהתקיים אחד התנאים שלהלן:

9.1.1 על פי הסכם פתיחת חשבון המשותף הוא מוסמך לחייב את החשבון

המשותף באופן עצמאי;

9.1.2 יש בידיו ייפוי כוח לפיו הוא רשאי לבצע בשם יתר השותפים בחשבון את

הליך הבירור ובחירת מדיניות ההשקעה. בהליך המבוצע בשיחה טלפונית

מוקלטת יומצא לבעל הרישיון ייפוי הכוח כאמור, מראש.

9.2 בעל רישיון רשאי לבצע את ההליך מול מיופה כוח בחשבון שרשאי לבצע בשם

בעל החשבון את הליך הבירור ובחירת המדיניות. הרשאה כאמור יכול שתהיה על

פי יפוי כוח על פיו מוסמך מיופה הכוח לחייב את החשבון. בהליך המבוצע

בשיחה טלפונית מוקלטת תומצא האסמכתא להרשאה כאמור, לבעל הרישיון

מראש.

#### **פרק ד: תוכן הבירור**

10. ההליך 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 ביחס לצרכיו ומטרותיו של האב; בחשבון

משותף של בני זוג, אשר הכספים בו שייכים במשותף לבני הזוג, יכול ההליך

להתייחס לצרכיהם ומטרותיהם של שני בני הזוג אך תוצאת ההליך תשקף מדיניות

אחידה).

11. ההליך יכלול מספר שלבים:

#### **11.1 מתן הסבר ללקוח לגבי חשיבות בירור צרכיו והנחיותיו:**

בעל הרישיון יסביר ללקוח את חשיבות הליך הבירור לצורך התאמה בין הרכב

תיק הלקוח למידת הסיכון המתאימה לו ולמאפייניו הייחודיים.

כמו כן, יסביר בעל הרישיון ללקוח כי אי מסירת פרטים או מסירת פרטים

חלקיים, עשויות לפגוע ביכולת של בעל הרישיון להתאים את השירות שיינתן

לצרכיו.

#### **11.2 אפיון הלקוח:**

11.2.1 בכדי לאתר את מאפייניו הייחודיים של המשקיע, יש לבצע תשאול

מקיף ולתת ללקוח הסבר מפורט על השירות שיקבל מבעל הרישיון ועל

מידת ההתאמה של השירות לצרכיו, מטרותיו וציפיותיו כפי שבאים

לידי ביטוי בתשובות שייתן.

- 11.2.2 התשאול יכלול כל עניין הדרוש לשם קבלת תמונה מלאה לגבי מאפייניו של הלקוח המסוים והעדפותיו.
- 11.2.3 על השאלות להיות מוצגות בפשטות ובאופן ברור, ללא הגדרות כוללניות או מעורפלות. יש להקפיד על צורת ניסוח זו גם במקרה בו נתונות מראש מספר תשובות אפשריות.
- 11.2.4 להלן פירוט נושאים שחובה לכלול בתשאול הלקוח במטרה להכירו באופן שיסייע במתן השרות. רשימה זו איננה רשימה סגורה ויש להרחיבה בכל עניין הדרוש לשם קבלת תמונה מלאה לגבי מאפייני הלקוח והעדפותיו:
- 11.2.4.1 נתונים אישיים: שאלות שנועדו לאפשר קבלת תמונה ראשונית לגבי מאפיינים כלליים של הלקוח.
- 11.2.4.2 מצב כספי: שאלות שנועדו להבהיר את היכולת הפיננסית הקיימת והצפויה של הלקוח.
- 11.2.4.3 נזילות: שאלות שנועדו לבדוק את טווח ההשקעה המתאים, השימוש המיועד לכספים המושקעים ואת ההוצאות הכספיות העתידיות.
- 11.2.4.4 ניסיון קודם בפעילות בשוק ההון: שאלות שנועדו להבהיר את מידת הפעילות, הידע והניסיון של הלקוח בשוק ההון.
- 11.2.4.5 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 ולוודא הבנת הלקוח את משמעות רמות הסיכון השונות.
- 11.2.4.6 הגדרת מטרות פיננסיות ושיקולים פיננסיים: שאלות אלו נועדו להבהיר את מטרות הלקוח ושיקוליו בהשקעה. דוגמאות: צורך בקבלת הכנסה שוטפת מההשקעה, מעמד מס (כגון: תושב ישראל/ תושב חו"ל; יחיד/תאגיד וכו'), חסכון לטווח ארוך. על בעל הרישיון לוודא כי המטרות הפיננסיות תואמות את יכולתו הפיננסית של הלקוח. במקרה של חוסר התאמה, יש להסב את תשומת ליבו של הלקוח לסתירה.
- 11.2.4.7 הרכב התיק הרצוי: שאלות שנועדו לבחון האם יש ללקוח העדפות מסוימות לגבי הרכב הנכסים בתיק ההשקעות שלו. על בעל הרישיון לוודא התאמה בין מידת הסיכון של הרכב התיק הרצוי לבין מידת הסיכון כפי שנובע מהמידע שהתקבל

קודם לכן. במקרה של חוסר התאמה, יש להסב את תשומת לבו של הלקוח לסתירה.

- 11.2.5 יש להימנע משימוש במונחים כלליים ומעורפלים שאין בצידם הסבר מפורט.
- 11.2.6 על בעל הרישיון להתאים את הבירור ולשאול את השאלות הרלוונטיות למאפייני פעילותו ולאופיו של הלקוח. אין להשאיר שאלות בטופס השאלון ללא תשובה ויש לנהוג בעניין זה כמפורט בפרק ה' להלן.

### **11.3 קביעת מדיניות ההשקעה בתיק**

- 11.3.1 בעל הרישיון יסכם וינתח את המידע שהתקבל מהלקוח ויקבע מדיניות השקעה בתיק על בסיס המידע שהתקבל מהלקוח ובשיתוף הלקוח, לאחר שהלקוח קיבל מבעל הרישיון הסבר בעניין הקשר בין מאפייניו כעולה מהבירור שנערך לו ובין המדיניות שנבחרה לגביו.
- 11.3.2 בחירת המדיניות 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.
- 11.3.3 דרגת הסיכון לא תקבע באופן שרירותי אלא תכלול תוכן מילולי וכמותי. אין לקבוע סיווג לדרגת סיכון המושתת רק על חלוקה כמותית של אפיקי ההשקעה בתיק (לדוגמא: 20% מניות).
- 11.3.4 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 רמת הסיכון של הלקוח.
- 11.3.5 לכל דרגת סיכון יותאמו מספר אפיקי השקעה פוטנציאליים שינחו את בעל הרישיון בקבלת החלטות ההשקעה בתיק.
- 11.3.6 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 יפרט בעל הרישיון את אפיקי ההשקעה המומלצים באותה דרגת סיכון ויקבל את אישור הלקוח למדיניות ההשקעה שנבחרה.
- 11.3.7 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, המדיניות שנקבעה תחשב כזו שהומלצה על ידי בעל הרישיון.

### **11.4 תיעוד כל המידע בהסכם עם הלקוח**

- 11.4.1 תיעוד ההליך יערך במעמד השיחה עם הלקוח והעתק הימנו יועבר ללקוח במעמד זה בהעתק בכתב בנייר או בדוא"ל.

11.4.2 יש לכלול בהסכם עם הלקוח את תיעוד ההליך הכולל את השאלון ותשובות הלקוח, תוך ציון הפרטים שהלקוח סירב למסור באופן הקבוע בפרק ה' להלן. תיעוד ההליך יכול גם רישום מפורט של מדיניות ההשקעה עליה הוחלט (לרבות דרגת הסיכון ופילוח לאפיקי השקעה) וכל עניין לגביו נקבעה חובת תיעוד מפורשת על פי הוראות אלו.

12. מידע בעניין הצרכים והמטרות של הלקוח אשר הגיע לידי בעל הרישיון שלא במסגרת ההליך או מידע שנמסר לבעל הרישיון מהלקוח אך איננו מתועד כאמור לעיל, לא יחשב כאילו ניתן לצורך מילוי חובת בירור הצרכים ומטרות הלקוח על פי החוק והוראות אלה. בסעיף זה – "בעל רישיון": לרבות התאגיד המורשה או התאגיד הבנקאי בו עובד בעל הרישיון.

### **פרק ה: סירוב הלקוח למסירת פרטים**

13. בעל רישיון נדרש לגלות מאמץ סביר לקבלת מידע רלוונטי מהלקוח. על בעל הרישיון להבהיר ללקוח את חשיבות מסירת הפרטים כגורם אשר יבטיח התאמת מתן השירות ללקוח ולוודא כי הלקוח הפנים את משמעות הסירוב למסור פרטים.

14. בעל רישיון, אשר לקוחו מסרב למסור לו פרטים הנדרשים במסגרת ההליך או לחשוף חלק מהמידע הרלוונטי ינהג כדלקמן:

14.1 יזהיר את הלקוח בכתב ובעל-פה, במהלך ביצוע ההליך, כי הייעוץ/ניהול התיק עלול להיפגע כתוצאה מאי מסירת הפרטים או מסירת פרטים חלקיים.

14.2 ליד כל שאלה שנשאלה ואשר עליה מסרב הלקוח להשיב, יצוין בכתב ידו של הלקוח ובחתימתו, כי הוא מסרב לענות על השאלה. ציון הסירוב וחתימת הלקוח כאמור, יכול שירשמו בסוף כל עמוד ליד פירוט מספרי השאלות המופיעות באותו עמוד ואשר עליהן סירב הלקוח להשיב.

14.3 לחילופין, יחתים בעל הרישיון את הלקוח על מסמך הכולל אזהרה כאמור בסעיף 14.1 לעיל. האזהרה תכלול את כל הפרטים שהלקוח מסרב למסור (בחלופה זו לא די בציון מספרי שאלות ויש לציין את הנושא בו עוסקת כל אחת מהשאלות עליהן סירב הלקוח לענות).

14.4 בהליך המבוצע בשיחה טלפונית מוקלטת, אזהרת הלקוח ואישור הסירוב כקבוע לעיל, יערכו בעל פה ויתועדו על ידי בעל הרישיון.

15. בעל רישיון לא ישאיר שאלות הקיימות בשאלון ללא תשובה או חתימה כאשר היא נדרשת בהוראות אלה. באם מדובר בשאלה לא רלוונטית ללקוח, על הלקוח או בעל הרישיון לציין כי מדובר בשאלה "לא רלוונטית". מקום לתשובה שנשאר ריק (לרבות מתחת קו), כמוהו כאי קיום ההוראות בענין תיעוד סירוב לקוח להשיב על שאלות.

## פרק ו: עדכון אפיון הלקוח ומדיניותו לפחות אחת לשנה

16. כקבוע בחוק, יבצע בעל רישיון עדכון של אפיון הלקוח והנחיותיו (להלן: העדכון), באופן תקופתי ככל שיידרש כאשר חל שינוי מהותי בפרט חשוב הנוגע לצרכי הלקוח ככל שידוע לבעל הרישיון ולפחות אחת לשנה.  
"בעל רישיון" לעניין ביצוע העדכון: מי שרשאי לבצע את ההליך כמפורט בסעיף 6 להוראות אלו ובאופן הקבוע בסעיף זה.
17. העדכון יכול שיעשה בפגישה פנים אל פנים עם הלקוח או בשיחה טלפונית. הליך העדכון, לרבות ביצוע האמור להלן בסעיף 19 להלן, יתועד על ידי בעל הרישיון.
18. בחשבון משותף יכול שהעדכון ייערך מול אחד מבעלי החשבון המשותף לאחר שאישר לבעל הרישיון כי הוא מוסמך לייצג את יתר בעלי החשבון לעניין העדכון וכן מול מיופה כוח המוסמך לבצע את ההליך.
19. עדכון בשיחה טלפונית יערך לאחר שהלקוח השיב בחיוב על שאלות שמטרתן לוודא קיומם של תנאים מתאימים לניהול השיחה מבחינת הלקוח והזמן העומד לרשותו לניהול השיחה ביחס לזמן המשוער שיידרש לקיומה ואשר יימסר מראש ללקוח. תיעוד העדכון ישלח ללקוח בסמוך לאחר ביצועו.
20. במהלך העדכון ישאל בעל הרישיון את הלקוח האם חל שינוי ביחס לכל אחד מהנושאים הנזכרים בסעיף 11.2.4 לעיל, שיפורטו ללקוח. במידה ומתשובת הלקוח עולה כי ביחס לאיזה מהנושאים כאמור חל שינוי, יבדוק בעל הרישיון מול הלקוח את הצורך בעדכון השאלות שנשאל הלקוח בעת ביצוע ההליך בהקשר לנושא בו ציין כי חל שינוי.
21. במידה ובמהלך ביצוע העדכון יהיה לנגד עיני הלקוח המסמך הכולל את השאלות והתשובות שניתנו על ידי הלקוח בעת ביצוע ההליך, העדכון יכול שיבוצע בדרך של הנחיית הלקוח לקרוא את השאלון וקבלת התייחסותו לקיומו של שינוי באיזה מהפרטים המפורטים בשאלון כפי שמסר בהליך.
22. אם בהתאם לעדכון באפיון הלקוח ומדיניותו, נדרש שינוי של מדיניות ההשקעה שנקבעה עבור הלקוח בעבר, יוסבר הצורך בכך ללקוח תוך קבלת הסכמתו בכתב לביצוע השינוי. בוצע העדכון בשיחה טלפונית יתבצע השינוי כאמור, ביחס ללקוח המקבל שירות של ניהול תיקי השקעות, לאחר חתימת הלקוח על הסכמה בכתב לביצוע השינוי. התקיימו נסיבות בהן לא מתאפשר מתן הסכמת הלקוח בכתב לביצוע השינוי במדיניות ההשקעה וקיימת דחיפות לביצוע פעולה בחשבון על פי המדיניות המעודכנת, תינתן הסכמת הלקוח בשיחה טלפונית מוקלטת ומיד לכשיתאפשר, יקבל בעל הרישיון את הסכמת הלקוח בכתב לביצוע השינוי כאמור.
23. לא התקבלה הסכמת הלקוח לביצוע השינוי במדיניות ההשקעה לנוכח העדכון שבוצע לו וזאת בניגוד להמלצת בעל הרישיון, יפעל בעל הרישיון כאמור בסעיף 11.3.7 לעיל וייתן על כך גם הודעה ללקוח אם העדכון בוצע בשיחה טלפונית.
24. סירב לקוח להשיב לשאלות בעל הרישיון במהלך עדכון אשר בוצע בפגישה פנים אל פנים, על בעל הרישיון לבצע את ההליך המפורט בפרק ה' לעיל, ביחס לכל השאלות



הרלוונטיות לעדכון מדיניות ההשקעה של הלקוח. סירב הלקוח להשיב לפניית בעל הרישיון לביצוע העדכון (סירוב גורף), ישלח העתק תיעוד העדכון ללקוח בדרך שנקבעה לעניין מתן הודעה ללקוח. בעל הרישיון יפעל בנוגע ללקוח שסירב להשיב לשאלות כאמור, סירוב גורף, בהתאם למדיניות ההשקעה שנקבעה לו במסגרת ההליך שבוצע לגביו בתחילת מתן השירות או במסגרת העדכון האחרון של מדיניות ההשקעה של הלקוח אם שונתה.

25. כאשר התנתק הקשר בין מנהל התיקים ללקוחו ומנהל התיקים איננו מצליח לאתר את הלקוח לצורך עריכת העדכון, 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 מדיניות ההשקעה כפי שנקבעה בעת עריכת הסכם הניהול או כפי שנקבעה במסגרת העדכון האחרון.

#### **פרק ז: תחילה**

26. תחילת הקבוע בהוראות בעניין ביצוע ההליך באמצעות שיחה טלפונית מוקלטת - במועד פרסום ההוראות באתר הרשות.

27. תחילת יתר סעיפי ההוראות, ביום כניסתו לתוקף של צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של מנהל תיקים למניעת הלבנת הון ומימון טרור) התשי"ע 2010.