

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

### הגדרות:

”הרשות” – רשות ניירות ערך.

”חוק הייעוץ” – חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ”ה–1995.

”תקנות הרישום” – תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (רישום עסקאות ורישום פעולות ייעוץ), התשס”ח–2007

”הוראת בירור צרכי לקוח” – ההוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח (נוסח חדש – 2021)<sup>1</sup>

”הוראת שירותים מקוונים” – הוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים.

”התיקון להוראה” – טיוטת ההצעה לתיקון הוראת שירותים מקוונים.

---

<sup>1</sup> המפורסמת באתר הרשות בקישור [כאן](#)

מספר הערה	גורם מעיר	נושא	סעיף	הערה	התייחסות הרשות
<b>פרק ה' - שירות ייעוץ למסחר עצמאי</b>					
1	בנק לאומי	אי החלת סעיפים 14 ו-18 לחוק הייעוץ ותקנות רישום עסקאות ורישום פעולות ייעוץ	כללי	<p>1. מבוקש להבהיר כי סעיפים 14 ו-18 לחוק הייעוץ לא יחולו על שירות המסחר העצמאי.</p> <p>מתן גילוי נאות של העניינים המהותיים לייעוץ ולעסקה המוצעת, לרבות בנוגע לסיכון שבעסקה ותיעוד ההמלצה מחייבים באינטראקציה עם הלקוח לגבי הייעוץ והעסקה, ולכן נראה כי אינם עולים בקנה אחד עם האיסור לקיים אינטראקציה, למעט תמיכה טכנית, בהתאם לאמור בהוראת שירותים מקוונים.</p> <p>2. מבוקש להבהיר כי תקנות הרישום לא יחולו על שירות המסחר העצמאי.</p>	<p>1. <b>הוחלט לא לקבל את ההערה.</b> שירות למסחר עצמאי הינו שירות ייעוץ השקעות המחייב ברישיון בהתאם לחוק ולפיכך חלות על שירות זה הוראות החוק.</p> <p>לעניין יישום החובה ניתן לגלות את העניינים המהותיים לעסקה המוצעת הכוללים גילוי על ניגוד עניינים וכן גילוי על סיכונים מיוחדים ללא אינטראקציה במסגרת שליחת המלצת ההשקעה על ידי הוספת קישור לאתר שבו יהיה את הגילוי הנדרש.</p> <p>2. <b>הוחלט לא לקבל את ההערה.</b> בשירות ייעוץ למסחר עצמאי יחולו תקנות הרישום באופן המותאם למאפייני השירות. על בעל הרישיון לבצע רישום על פי המידע המצוי בידו ובכפוף למגבלת האינטראקציה באשר להתאמת ההמלצה באופן אישי ללקוח.</p> <p>יובהר כי לאור העובדה שהאינטראקציה על התאמת האיתות באופן אישי ללקוח מוגבלת וכי לא נערך פרוטוקול ייעוץ, לא עולה צורך לבצע רישום ותיעוד באשר לפרטים שאינם מתקיימים בשירות. כמו כן, כיוון שהמלצות ההשקעה נשלחות ללקוח באופן מקוון שניתן</p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

<p>לאחזור, אחזור המידע יהיה שקול לעניין זה לרישום בהתאם לתקנות הרישום. לאור האמור התיקון להוראה יעודכן, ובדברי ההסבר יצוין כי היכולת לאחזר את המידע תהווה תחליף השקול לרישום.</p>					
<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה.</b> כפי שנהוג לגבי שירות ייעוץ מסורתי, גם בשירות ייעוץ למסחר עצמאי חלה על הבנקים החזקה כי ככל שלקוח ביצע פעולה תוך X זמן לאחר שליחת ההמלצה – יראו את הפעולה כפעולה מיועצת.</p>	<p>מבוקש להבהיר כי לא קיימת חובה לדווח על פעילות המסחר העצמאי במסגרת הדו"ח החודשי (דו"ח הכולל נתונים על כל העסקאות שבוצעו במהלך החודש הקודם באמצעות יועצים בחשבונות מיועצים) והדיווח השנתי (שאלון בנקים), שהרי לפי התיקון להוראה השירות הוא מתן ייעוץ מבלי להתחשב בפעילות הלקוח לגביו ובכל הנוגע למה קורה עם ההשקעה לאחר משלוח ההמלצה, ולא נדרשת חובת מעקב אחר פעילותו העצמאית של הלקוח.</p>	<p>כללי</p>	<p><b>אי החלת חובת דיווח על פעילות מסחר עצמאי במסגרת הדוח החודשי</b></p>	<p><b>בנק לאומי</b></p>	<p>2</p>
<p><b>הוחלט לקבל את ההערות</b> 1. ניתן יהיה לקיים בירור צרכים לפי התיקון להוראה ללקוחות קיימים, במשך תקופה של שנה ממועד פרסום התיקון להוראה זו. בתקופה זו על בעל הרישיון להבחין בין לקוחות שלהם ניתן שירות בהתאם להוראה לפני התיקון לבין לקוחות שלהם ניתן שירות בהתאם להוראה לאחר התיקון. אין באמור כדי לגרוע מהחובה לבצע עדכון בירור צרכים לגבי לקוחות אלה במועד הרלבנטי לכך.</p>	<p>1. מוצע לקבוע שההוראות לגבי בירור צרכים וההסכם יחולו רק לגבי לקוחות חדשים. ביחס ללקוחות קיימים, במועד הרלוונטי, יבוצע עדכון בירור צרכים, לפי התיקון להוראה. מובהר כי אם תהיה דרישה לבצע בירור צרכים לכל הלקוחות הקיימים יהיה מדובר בעול משמעותי בנוסף לצורך להתאים את המערכות לדרישות החדשות, וזה יהיה כרוך בהוצאות משמעותיות. 2. מבוקש שמועד תחילת התיקון להוראה יהיה לפחות חצי שנה ממועד פרסומה לצורך היערכות. התיקון להוראה עשוי לחייב</p>	<p>כללי</p>	<p><b>הוראת מעבר</b></p>	<p><b>קרן גלסברג המאותתת</b></p>	<p>3</p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

				<p>עדכון משמעותי למערכות, פעולה שצריכה להיות מאופיינת ומפותחת; התייעצות עם עורכי דין לצורך הסדרת נושאים משפטיים; וזאת תוך כדי ביצוע העבודה השוטפת. יוער כי בעסק של אדם אחד, זמן ההתאמה עשוי להיות רב יותר, גם בעקבות צרכים אישיים.</p>	<p>2. לצורך היערכותם של נותני שירות קיימים, מועד תחילת התיקון להוראה יכנס לתוקף חצי שנה לאחר מועד פרסומה.</p>
4	איגוד הבנקים	הגדרת שירות ייעוץ למסחר עצמאי	סעיף 1	<p>1. הקביעה על פיה הלקוחות שיקבלו את השירות יהיו בעלי הבנה פיננסית וניסיון בפעילות מסחר בשוק ההון מגבילה את כמות הלקוחות שיוכלו להצטרף לשירות. מבוקש כי דרישה זו תוסר, ושיקול הדעת לקביעת הקריטריונים למתן השירות תינתן בידי כל בעל רישיון.</p> <p>2. מבוקש להבהיר באילו נסיבות התנהלות של נותן שירות נחזית להיות כזו שעוקבת אחר פעילות ההשקעה השוטפת של הלקוח.</p>	<p>1. <b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> - מדובר במאפיין שמייחד את השירות ומבחין בינו ובין ייעוץ שיכול להינתן לכל לקוח. על נותן השירות חלה החובה להתאים את הייעוץ לצרכי הלקוח ובמסגרת זו עליו לוודא את התאמתו של הלקוח לטיב השירות בהתאם לסעיף 22 לתיקון ההוראה.</p> <p>2. <b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> - מדובר בקשת רחבה של אפשרויות ולכן הדברים נקבעו ברמת העקרון. נחזית ההתנהלות תלויה בנסיבות ובמצגים שניתנים ללקוח בתחילת ההתקשרות עימו ובמהלך השירות השוטף.</p>
5	קרן גלסברג- המאותתת	הגדרת שירות ייעוץ למסחר עצמאי	סעיף 1	<p>לא ברור מיהו סוחר עצמאי בסעיף זה. מוצע להוריד את המילים "לסוחר עצמאי" מהגדרת השירות ובמקומן לכתוב "ללקוח", שכן ברור שמדובר במי שסוחר בעצמו כי אין כל "מעקב אחר פעילות ההשקעה השוטפת של הלקוח". ממילא, בנושא ברור צרכים והתאמה לשירות, נבדקת התאמת הלקוח לסוג השירות, כך שאין צורך להגדיר את הלקוח מראש כ"סוחר עצמאי", אלא די בכך שהוא יתאים לשירות האיתותים/ייעוץ למסחר עצמאי ללקוח. הודגש כי</p>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה.</b></p> <p>השירות המוסדר בפרק ה' בתיקון ההוראה מיועד לפעילות של מסחר עצמאי ללקוחות קמעונאיים, המתבססת על מאפייני הפעילות והלקוח (ראו גם התייחסות להערה הקודמת לעיל). מתן שירותים ללקוחות שהם מנהלי תיקים או קרנות גידור אינו מוסדר בהוראה זו.</p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

				<p>בין הלקוחות עשויים להיות גם גורמים מקצועיים שסוחרים עבור אחרים, כגון מנהלי תיקי השקעות וקרנות גידור, שלא ברור כי הם יתפסו כ"סוחר עצמאי", ולא צריכה להיות מניעה לתת להם שירות.</p>	<p>על מנת להבהיר את הצורך בהתאמה תיקון ההוראה יעודכן כך שבסעיף 1 להוראת שירותים מקוונים, לאחר הגדרת "שירות ייעוץ למסחר עצמאי" יצוין: <b>"סוחר עצמאי"</b> - לקוח שבעל הרישיון בדק את התאמתו לשירות ייעוץ למסחר עצמאי בהתאם לסעיף 22 להוראה ונמצא מתאים לשירות זה".</p>
6	איגוד הבנקים	אחריות כלפי הלקוח לנזק שנגרם ללקוח עקב השימוש באמצעי הטכנולוגי	סעיף 4	<p>מבוקש להפריד את סעיף האחריות לכלל השירותים הטכנולוגיים מהאחריות לשירות הספציפי, לאור הרחבת היקף השירות. דהיינו, סעיף אחריות נפרד לשירות האיתותים.</p>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b></p> <p>שירות ייעוץ למסחר הינו חלק מהוראת שירותים מקוונים בין היתר לאור העובדה כי שיגור המלצות ההשקעה ללקוח המנוי לשירות נעשה באופן מקוון על ידי אמצעי טכנולוגי בלבד. לפיכך, על בעל הרישיון חלה אחריות כלפי הלקוח לנזק שנגרם לו עקב השימוש באמצעי הטכנולוגי בדומה לשירות אחר שניתן בהתאם להוראת שירותים מקוונים ומשכך אין מקום לקבוע סעיף אחריות נפרד ושונה לשירות ייעוץ למסחר.</p>
7	איגוד הבנקים	בירור הצרכים וההתאמה ללקוח	סעיף 22	<p>מבוקש לבצע הליך בירור צרכים אחד עבור שני השירותים ללקוח שמקבל את שני השירותים במקביל באותו החשבון ובכל מקרה להותיר לבעל הרישיון את שיקול הדעת כך שיוכל לבצע הליך בירור צרכים בנפרד לכל שירות בהתאם לאופי השירות ולשיקוליו.</p>	<p>שיקול הדעת בנוגע לביצוע הליך בירור צרכים נפרד או מאוחד נתון לבעל הרישיון בכפוף לחובתו לייצר אבחנה בין סוגי השירותים שתהיה ברורה ללקוח. אבחנה זו צריכה לבוא לידי ביטוי גם בתיעוד בירור הצרכים.</p>
8	קרן גלסברג המאותתת	בירור צרכים לשירות	סעיף 22	<p>מוצע להבהיר שבמסגרת בירור צרכים לצורך מתן שירות ייעוץ למסחר עצמאי יש לבצע סיווג סיכון הלקוח רק לצורך בדיקת</p>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b></p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

				<p>התאמה לשירות, וכי אין לקבוע ללקוח מדיניות השקעה. לא ברור מדוע יש הצדקה או היגיון בקביעת מדיניות ללקוח, שעה שאין מעקב אחר השקעותיו הכלליות ואף לא מעקב אחר ביצוע ההמלצות עצמן. על פניו, קביעת מדיניות תחייב בדיקה אישית, באופן שלא רק סותר את מהות השירות עצמו, אלא אף עשוי להטעות את הלקוח בדבר מאפייני השירות (סעיף 26), שכן הוא עשוי לחשוב שמדובר בשירות אישי שמוותאם לצרכיו ולתיק הנכסים שלו. שירות האיתותים ניתן באופן אחיד לכל הלקוחות. אין למאותתת, בתור נותנת שירות, כוונה לתת איתותים שונים ללקוחות שונים.</p>	<p>בשונה מההוראה הקיימת לפיה השירות ניתן למספר לקוחות בו זמנית, התיקון להוראה מגדיר את השירות כשירות אישי המותאם ללקוח הסוחר באופן עצמאי ומתחשב במאפייניו ובצרכיו ועל כן החובה להתאים את השירות לכל לקוח באופן אישי. לפיכך, אין אפשרות להסתפק בשאלון התאמה לשירות כפי שהתאפשר בנוסחה הקודם של ההוראה אלא יש לבצע הליך בירור צרכים לכל לקוח. תשומת ליבכם כי הוראת בירור צרכי לקוח בנוסחה החדש אינה מחייבת קביעת מדיניות השקעה ללקוח מיועץ.</p>
9	<p>איגוד הברוקרים איגוד בתי השקעות</p>	<p>בירור צרכי הלקוח במסגרת השירות</p>	<p>סעיפים 22-24</p>	<p>סעיפים אלו מחייבים בתהליך בירור צרכים או עדכון צרכים, שעשוי להשתמע ממנו כי הוא חייב להיערך פנים אל פנים או תוך שימוש בגורם אנושי באמצעי תקשורת. ככל שניסוח זה היה מכוון, הרי שהאיגוד מוצא כי שכלול שירות האיתותים, מבלי שמתאפשר להעמיד שירות זה באמצעים דיגיטליים, עשוי לפגוע בשירות, באופן שלא יביא לתועלות המצופות כתוצאה מתיקון הוראת שימוש באמצעים טכנולוגיים, מלכתחילה. ככל שהניסוח לא היה מכוון, הרי שמבוקש לציין באופן מפורש כי לא תחול מניעה לבצע את בירור הצרכים או העדכון השוטף באמצעים דיגיטליים, ובלבד שיתקיימו התנאים שקבעה הרשות לעניין זה.</p>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> באופן כללי, השירות מוסדר תחת הוראת שירותים מקוונים ומכאן שהינו שירות שיכול להינתן כולו באמצעים דיגיטליים לרבות תהליך עדכון ובירור הצרכים. כמו כן, בהוראת בירור צרכי לקוח נקבע כי התאמת מתן השירותים לפי החוק לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח, תיעשה בהתחשב במאפייני פעילותו של בעל הרישיון, סוגי השירותים הניתנים על ידו ומאפייני לקוחותיו. גם באופן קונקרטי סעיף 22 לתיקון ההוראה קובע כי "התאמת שירותים למסחר עצמאי ללקוח..... תיעשה באופן המותאם למאפייני השירות"</p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

<p style="text-align: center;"><b>הוחלט לקבל חלקית את ההערה</b></p> <p>סעיף 22 בתיקון ההוראה יעודכן - במקום המילים "יבחן את הבנת הלקוח את מהות השירות" יכתב "יעשה את מירב המאמצים על מנת לוודא שהלקוח הבין את מהות השירות".</p>	<p>מבוקש להסיר את הדרישה לבחינת הבנת הלקוח את מהות השירות והסיכונים הכרוכים בו ואת היותו שירות שאינו כולל בחינה שוטפת אחר פעולות ההשקעה של הלקוח, ולהסתפק בדרישה להציג ללקוח את מהות השירות באופן ברור ופשוט. צוין כי "הבנת הלקוח" אינו ערך מוחלט בעל אפשרות כימות וככזה אין לבעל הרישיון אפשרות מעשית לוודא את הבנתו, בפרט כאשר מדובר בשירות הניתן באמצעים טכנולוגיים.</p>	<p style="text-align: center;"><b>סעיף 22</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>התאמת שירות למסחר עצמאי ללקוח</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>בנק לאומי</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>10</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b></p> <p>בשונה מההוראה הקיימת לפיה השירות ניתן למספר לקוחות בו זמנית ללא כל דרישת התאמה מעבר להתאמה לשירות עצמו, התיקון להוראה מגדיר את השירות כשירות אישי ללקוח הסוחר באופן עצמאי המתחשב במאפייניו ובצרכיו ועל כן החובה להתאים את השירות לכל לקוח באופן נפרד ולגלות לו את האופן שבאמצעותו התבצעה ההתאמה. יחד עם זאת, ככל שהמלצות מסויימות מתאימות למספר לקוחות בהתאם לתהליך הבירור שנעשה לכל אחד מהם באופן אישי, אין מניעה לשלוח אותן למספר לקוחות בו זמנית.</p>	<p>לא ברורה כוונת הסעיף. להבנת המעירים השירות במהותו הינו שירות המיועד למספר רב של לקוחות בו זמנית, כך שההמלצות הנשלחות במסגרתו לא יותאמו בהכרח באופן ספציפי ללקוח זה או אחר ולא יהיה מעקב על תיק ההשקעות.</p>	<p style="text-align: center;"><b>סעיף 23.3</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>גילוי נאות לעניין האופן שבאמצעותו תתבצע ההתאמה של השירות ללקוח</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>איגוד הבנקים</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>11</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>הוחלט לא לקבל את ההערות</b></p> <p>1. הסעיף בתיקון ההוראה קובע באופן מפורש שאין מניעה מבעל הרישיון לשלוח תוצאות המלצות ללקוח באופן שוטף אולם אין בכך כדי לענות על דרישת הצגת תוצאות</p>	<p>1. מוצע לשקול פרסום תוצאות איתות באופן הבא : שליחת עדכון תוצאות האיתות בסמוך למועד סיום העסקה. בצורה כזו, כל המידע מצוי אצל הלקוח ואם הוא מעוניין בכך, הוא יכול לבחון את כל התוצאות השונות של האיתותים שהוא קיבל. חשוב</p>	<p style="text-align: center;"><b>סעיף 25</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>הצגת תוצאות המלצה</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>קרן גלסברג המאותתת</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>12</b></p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

<p>ההמלצה כפי שנדרש בסעיף 25 לתיקון ההוראה. לאורך זמן לקוח יתקשה לבדוק את תוצאותיה של כל המלצה והמלצה שנשלחה אליו, ועל כן נדרש שבעל הרישיון ידאג להציג את תוצאות המלצותיו באופן מסודר. באשר לעלות הטכנולוגית ואופן חיתוך המידע באופן אישי ללקוח – לעמדת סגל הרשות, לתיקון ההוראה, בשונה מההוראה הקיימת, נוסף מימד של שירות אישי, הניתן בהתאמה ללקוח אשר פועל באופן עצמאי. על כן, אופן הצגת המלצות העבר באופן אישי ללקוח הינו מהותי לצורך יכולתו לבצע בחינה בדיעבד של תוצאות ההמלצות, מידע אשר עשוי לסייע ללקוח בקבלת החלטה מושכלת בעת ביצוע עסקאות עתידיות ולשמש אמצעי בקרה שיסייע לו לבחון את יעילות והתאמת השירות לצרכיו.</p> <p>2. תיקון ההוראה אינו אוסר ואינו מחייב שליחת עדכון תקופתי ללקוח כפי שמוצע בהערה. תיקון ההוראה מותיר את שיקול הדעת וההחלטה בצורך זה אצל בעל הרישיון. יובהר כי יישום אפשרי של המילים "בכל עת" בסעיף, יכול להיעשות במגוון דרכים. דרך המלך היא הצגת המידע באמצעות אתר עם אזור אישי ללקוח ("אונליין"), אולם, על אף העדיפות לכך, וככל שנדרשות לצורך יישום זה עלויות ותשומות טכנולוגיות כבדות, הרי שהיישום</p>	<p>לציין שבצורה כזו, אף שמדובר בהודעות שנשלחות לכל הלקוחות הקיימים, אצל כל לקוח יש מידע לגבי האיתותים שנשלחו אליו, מבלי לבצע חיתוכים ומיפוי לכל לקוח באופן אישי. כלומר, המידע הרלוונטי אותו הרשות מעוניינת להנגיש קיים אצל הלקוח ללא כל קושי מצד אחד, ומצד שני, אין עלות טכנולוגית משמעותית להפיק את המידע, בניגוד לדרישות החדשות.</p> <p>2. מוצע לשקול שליחת עדכון תקופתי ללקוח - עדכון תקופתי המציג את כל העסקאות הרלוונטיות לתקופה האחרונה: עסקאות פתוחות ועסקאות סגורות, כולל אחוז רווח/הפסד של כל אחת מאותן עסקאות. לא מדובר רק על עסקאות על אותו נכס. הדבר מאפשר ללקוחות לבחון את הערך של השירות שניתן להם.</p>				
---	---	--	--	--	--



## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

<p>יכול להיות אגב שימוש באמצעי אחר, כגון שליחת דוחות עיתיים באופן אקטיבי ובתדירות גבוהה ללקוח. יחד עם זאת יצוין כי בעל הרישיון כפוף לחובת ההתאמה ללקוח ועל כן יש לשלוח ללקוח דוח המכיל את התוכן המותאם אליו. ככל שתכני הדוח מתאימים למספר לקוחות בהתאם לתהליך הבירור שנעשה לכל אחד מהם באופן אישי, אין מניעה לשלוח אותו למספר לקוחות בו זמנית.</p>					
<p>1. <b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> שירות ייעוץ למסחר הינו שירות שונה משירות הייעוץ המסורתי ולפיכך נועדה הקביעה לייצר אבחנה אפקטיבית בין סוגי השירותים. אחת הדרכים לביצוע אבחנה זו באה לידי ביטוי באופן הצגת הנתונים ללקוח. לא מדובר בהצגת תוצאות ההשקעה של הלקוח, אלא בתוצאות ההמלצות ייעוץ ההשקעות, וכי הצגתן נועדה ללמד את הלקוח על יכולות ייעוץ ההשקעות וכך למנוע הטיה ובלבול אצלו. יצוין כי, תאגיד בנקאי כפוף לדרישות הנב"ת לעניין הצגת דוח תשואה ללקוח, וסעיף התיקון להוראה המחייב הצגת תוצאות המלצות ותשואות עבר אינו גורע מדרישה זו, ואף אינו קובע את אופן הצגת הנתונים ללקוח, מלבד הקביעה שיש ליצור אבחנה ברורה</p>	<p>1. הדרישה להציג ללקוח תוצאות/תשואות כאמור בסעיף אינה תואמת את הפרקטיקה הנהוגה לגבי לקוחות מיועצים (הצגת תשואות תיק השקעות קיים) ועלולה להטעות את הלקוחות וליצור בלבול. 2. מבוקש לקבוע כי הצגת היסטוריית המלצות ההשקעה שקיבל הלקוח, כולל פרטי ניירות הערך והנכסים הפיננסיים שבהמלצה, מועד ההמלצה ושער העסקה המומלץ (ככל שניתן/רלוונטי לעסקה המומלצת), עונה לדרישת התיקון להוראה, ומאפשר ללקוחות לבחון בדיעבד את תוצאות ההמלצות בצורה הוגנת ולא מטעה.</p>	<p>סעיף 25</p>	<p><b>הצגת תוצאות המלצה ותשואות עבר</b></p>	<p><b>בנק לאומי</b></p>	<p>13</p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

<p>ושאינה מטעה בין שירות ייעוץ למסחר לבין שירות הייעוץ המסורתי.</p> <p>ככל שבעל רישיון חושש כי מתן שני סוגי השירותים במקביל לאותו לקוח עשוי להטעות, הוא אינו מחויב להעניק את שני השירותים יחד.</p> <p><b>2. הוחלט לקבל חלקית את ההערה</b></p> <p>הסעיף מותיר את שיקול הדעת באשר לאופן הצגת הנתונים אצל בעל הרישיון. כך למשל, יישום הצגת המלצות העבר יכול להתבצע ביחס לנכס פיננסי או נייר ערך, או ביחס לכלל ההמלצות שנשלחו ללקוח בתקופה שבה הוא מנוי לשירות, והכל כל עוד שיטת היישום שנבחרה עומדת בעקרונות הקבועים בתיקון ההוראה, השמים דגש על כך שהמידע יוצג לאורך זמן באופן שיאפשר בחינה בדיעבד של תוצאות ההמלצות בצורה הוגנת ולא מטעה, ושהמידע האמור יהיה נגיש ללקוח.</p> <p>סעיף 25 לתיקון ההוראה יעודכן - במקום המילים: "ביחס לנכס פיננסי או נייר הערך" יבואו המילים: "במסגרת השירות".</p> <p>יובהר כי במסגרת מענה להערות הציבור סגל הרשות לא ייתן אישור להצגה באופן מסוים.</p>					
---	--	--	--	--	--

**הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים**

14	איגוד הבנקים	הצגת תוצאות ההמלצות	סעיף 25	<p>מוצע לבטל את הדרישה להצגת המלצות עבר מהשיקולים שלהלן:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>הצגת שינויים במחיר נייר/נכס בתקופה שקדמה למועד מתן השירות, תוך התייחסות להמלצות שניתנו על ידי בעל הרישיון סותרת את מהותו כפי שהוגדר באופן ברור כשירות שאינו כולל מעקב אחר פעילות ההשקעה השוטפת של הלקוח.</li> <li>ביעוץ השקעות מסורתי אין דרישה למעקב אחר תוצאות ההמלצה לפיכך על אחת כמה וכמה הדבר לא נדרש בשירות האיתותים שהוא שירות ממוקד ואינו כולל מעקב שוטף.</li> <li>הלוגיקה בבסיס הדרישה אינה מובנת. מידע על המלצות העבר אינו מלמד בהכרח על טיבה של המלצה שניתנת כעת. המלצות עשויות להשתנות באופן תכוף.</li> </ol>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערות</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>הגדרת השירות מתייחסת להעדר מעקב אחר פעולות הלקוח ולא למעקב אחר שינויים במחיר הנייר/הנכס.</li> <li>בשירות ייעוץ מסורתי שממהותו כולל מודעות לפעולות הלקוח שנלקחות בחשבון בעת מתן המלצות השקעה במהלך השוטרף של מתן השירות, קיימת דרישה מכוח הוראות הנב"ת להפקת דו"ח תשואה ללקוח ופירוט על הרכב חשבון ההשקעות. בשירות ייעוץ למסחר עצמאי אין מעקב אחר פעולות ההשקעה השוטפות של הלקוח ולפיכך נתונים על אודות תוצאות ההמלצה נועדו לתת ללקוח אמצעי בקרה שיסייע לו לבחון את יעילות והתאמת השירות לצרכיו.</li> <li>לעניין הרציונל העומד בבסיס הדרישה ראו התייחסות להערה הקודמת. שירות ייעוץ למסחר עצמאי אכן עשוי לכלול מספר רב של המלצות ביום ושינויים תכופים בהן, אולם אין בכך כדי לגרוע מהצורך בהצגת נתונים על אודות תוצאותיהן ללקוח. נהפוך הוא - מידע בדבר ביצועי עבר הינו האמצעי הרלבנטי לבחינת השירות והמקצועיות.</li> </ol>
15	איגוד הבנקים	הצגת תוצאות ההמלצות	סעיף 25	<ol style="list-style-type: none"> <li>מוצע לבטל את הדרישה להצגת ההמלצות שניתנו לכל לקוח באופן אינדיווידואלי כיוון שידרש פיתוח וזמן היערכות</li> </ol>	<p><b>הוחלט לקבל חלקית את ההערה</b></p>

**הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים**

	<p><b>קרן גלסברג המאותתת</b></p>			<p>משמעותי זאת לנוכח המורכבות הכרוכה בכך והתשומות הרבות הנדרשות לפיתוח מנגנון זה.</p> <p>2. בנוסף, מבוקש להבהיר למה הכוונה ב"תוצאות ההמלצה".</p> <p>לפי האמור בדברי ההסבר, דרישה זו מחייבת גם הצגה של "שיעור ההצלחה" (סעיף ג(1)(ו), עמ' 9 לריה) שעשויה דווקא להטעות את הלקוחות שכן נותן השירות יכול לבחור את הדרך שיציג את תוצאותיו בצורה הכי טובה</p>	<p>1. השירות מוגדר כשירות אישי ללקוח הסוחר באופן עצמאי המתחשב במאפייניו ובצרכיו ועל כן החובה להציג את המידע הרלוונטי לכל לקוח באופן נפרד.</p> <p>2. בעל רישיון כפוף בהתנהלותו לחובות אמון וזהירות כלפי לקוחותיו וחובה זו חלה גם על פעילותו במתן שירותי איתותים. בנוסף בתיקון ההוראה נקבע באופן מפורש לעניין זה כי בעל הרישיון נדרש להציג את המידע בצורה הוגנת ולא מטעה.</p>
<p>16</p>	<p><b>חברת אינדקס</b></p>	<p><b>מתן שירות בניגוד עניינים ע"י תאגיד בנקאי</b></p>	<p><b>סעיף 27</b></p>	<p>בכדי למנוע המלצה על מדדים יש לחדד את האיסור על הבנק ע"י הוספת הבהרה: "...תאגיד בנקאי לא יהיה רשאי ליתן שירות ייעוץ השקעות למסחר עצמאי על ניירות ערך שהוציא הבנק. למען הסר ספק, המלצה על רכישת מדד ני"ע, המכיל ני"ע שהוציא הבנק לא תחשב כהפרה".</p> <p>הסבר: יתכן והבנק ימליץ ללקוחות לרכוש את כל מניות מדד ת"א 35 לפי משקלם במדד באופן ישיר (עקב רצון להוזלה בעלויות מסחר/דמי ניהול, או יתרונות מיסויים כאלה או אחרים).</p> <p>במקרה זה מניית הבנק יכולה להיות חלק מהמדד, אולם אין חשש לניגוד עניינים משום שהבנק אינו קובע את הרכב המדד. המלצה זו תהיה זהה להמלצה על רכישת קרן נאמנות מחקה אשר משקיע במדד ת"א 35, המכיל את מניית הבנק והרי אין מניעה כי הבנק ימליץ על קרן נאמנות מחקה שכזו.</p>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b></p> <p>המלצת בנק על רכישת מדד ני"ע שנערך ע"י עורך מדדים מעוררת סוגיות משפטיות של סוג השירות שעשוי לעלות כדי ניהול תיקים. שאלה זו נדרשת לדיון נפרד ולא זה המקום להתייחס אליה אגב סוגיה הנוגעת לניגודי עניינים של הבנק שהעיקרון לגביהם מוסדר בתיקון ההוראה.</p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

17	איגוד בתי ההשקעות	מניעת אפשרות שירותים למסחר עצמאי לגבי נייר ערך/נכס פיננסי כשנותן השירות מצוי בניגוד עניינים	סעיף 27	<p>מבוקש לבטל את סעיף 27, אשר מונע באופן מוחלט מתן שירותי מסחר עצמאי בקשר עם ניירות ערך ונכסים פיננסיים שיש לנותן שירותי המסחר העצמאי ניגוד עניינים בקשר עמם, או, לכל הפחות, לשקול חלופות אפשריות להתרת הפעילות, בדומה להיתר שניתן לתאגידים הבנקאיים לעשות כן.</p> <p>הן לאור העובדה שתאגידים בנקאיים רשאים לעסוק בשירותי איתותים למרות שהם עשויים להיות בניגוד עניינים, בעוד, שפעולה זו לא נתאפשרה לגופים אחרים שהם מחוללי התחרות מול הבנקים. והן לשם הוספת פעילים לתחום האיתותים. ההגבלה בסעיף, תבטל לחלוטין את התמריצים של בתי ההשקעות השונים לקדם שירותי מסחר באמצעים טכנולוגיים.</p> <p>ככל שנדרש, האיגוד לא שולל קבלת אישור מוקדם של הלקוחות, בדומה להוראות סעיף 15 לחוק הייעוץ, בעת ההתקשרות בשירות, לניגוד עניינים ולזיקה כאמור או בצורך בקבלת אישור מוקדם לניגוד עניינים או זיקה חדשה שנוצרו, לפני מתן שירותים בקשר עם ניירות ערך ונכסים פיננסיים שחל לגביהם ניגוד עניינים כאמור.</p>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b></p> <p>האבחנה הקיימת בסעיף בין התאגידים הבנקאיים לבין שאר נותני השירות בעניין המגבלה במתן אפשרות שירותים למסחר עצמאי לנוכח חשש מהשפעת ניגודי עניינים נובעת מהשוני המבני ומהפיקוח הרגולטורי עליהם בהקשר לסוגית ניגודי עניינים הנובעים מפעילויות שונות שמתקיימות בהם. בתאגידים הבנקאיים פוטנציאל ניגוד העניינים העלול להתקיים מטופל באמצעות הפרדה מבנית מפוקחת היוצרת "חומות סיניות" בין פעילויות שונות שבהתקיימן במקביל מייצרות פוטנציאל של ניגודי עניינים. כך לדוגמה, פעילות ההשקעות המבוצעת על ידי התאגידים הבנקאיים מופרדת באמצעות החומות הסיניות כאמור מפעילות האשראי שלהם. לפיכך, מתן השירות כאמור מותר לתאגיד בנקאי בכפוף לכך שהתאגיד הבנקאי יישם מנגנונים פיסיים וטכנולוגיים לפי הצורך, שימנעו זליגה של הנתונים המייצרים ניגודי עניינים לתאגיד הבנקאי, בעת מתן שירות זה. ואולם, על פי המוצע בתיקון ההוראה, תאגיד בנקאי לא יהיה רשאי ליתן שירות ייעוץ השקעות למסחר עצמאי על ניירות ערך שהוציא הבנק. לעניין ההצעה החלופית המוצעת בהערה נציין כי היא אינה מתיישבת עם דרישת סעיף 15 לחוק הייעוץ לפיה יש לקבל את הסכמת הלקוח ביחס לכל עסקה.</p>
----	----------------------	--	---------	--	---

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

18	בנק לאומי	מתן שירות בניגוד עניינים ע"י תאגיד בנקאי	סעיף 27א ו-ב	<p>1. מבוקש להסיר את הדרישה להימנע ממתן שירות למסחר עצמאי בגין מוצרים שיש זיקה אליהם או ניגוד עניינים, ולאפשר לתאגיד הבנקאי להוסיף גילוי נאות במקרה בו יש ניגוד עניינים או זיקה, לרבות לגבי מוצרים המוצאים ע"י התאגיד הבנקאי, באותו האופן בו ניתן ייעוץ לגבי מוצר בניגוד עניינים או זיקה כאשר השירות הוא "שירות מסורתי". הגבלת השירות עלולה לרוקן אותו מתוכן ועל כן גילוי נאות בנושא יאפשר ללקוח אשר מעוניין בכך, לבצע פעולות בהתאם להחלטתו על בסיס המידע המלא שהוצג בפניו ולפי שיקול דעתו.</p> <p>2. מבוקש להסיר את הדרישה ליישם מנגנונים פסיים וטכנולוגיים למניעת זליגה של נתונים המייצרים ניגודי עניינים לתאגיד הבנקאי, כיוון שחובה זו חלה ממילא על תאגיד בנקאי בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 322 של בנק ישראל - "פעילות מערכת הבנקאות בשוק ההון", תאגיד בנקאי נדרש לקיים מבנה ארגוני ובו "חומות סיניות" בפעילויות בשוק ההון הכוללות הפרדה ארגונית, מקצועית ועסקית, וזאת לצורך מניעת זליגת מידע העשוי לייצר ניגודי עניינים.</p>	<p>1. <b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> הבסיס למגבלה זו קבוע בסעיף 16 לחוק הייעוץ לפיו במתן ייעוץ השקעות חל איסור על בעל רישיון להעדיף ניירות ערך או נכסים פיננסיים שלו או של תאגיד הקשור לתאגיד שבו הוא עובד. גילוי באשר לכך, באותו האופן שניתן בשירות הייעוץ המסורתי, כפי שנקבע בסעיף 15 לחוק הייעוץ אינו ישים לאור אופיו של שירות הייעוץ למסחר עצמאי אשר במסגרתו נשלחות המלצות השקעה המאופיינות בדרך כלל במסר קצר וללא פירוט, כאשר במתן ההמלצה עצמה ולגביה חלה מגבלת אינטראקציה. גילוי כפי שמוצע בהערה, לגבי כל המלצה וללא אינטראקציה עשוי להיות לא מספק ולא מובן על ידי הלקוח.</p> <p>2. <b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> הדרישה לייצר מנגנונים למניעת זליגת נתונים בין סוגי שירותי ייעוץ במערך הבנקאי הינה מהותית לעניין פעילות הבנק במתן שירות ייעוץ למסחר הכולל מתן המלצות השקעה בניגודי עניינים והתיקון להוראה קובע חובה הנובעת מההוראה עצמה. עמידה של הבנק בחובתו על פי הוראות בנק ישראל, תקים חזקה ביחס לקיומה על פי הוראת שירותים מקוונים.</p>
----	-----------	---	-----------------	--	--

**הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים**

<p>19</p>	<p>איגוד הבנקים</p>	<p>אינטראקציה מותרת</p>	<p>סעיף 28</p>	<p>מבוקש להבהיר שהמגבלה הקיימת בסעיף ביחס לקיום אינטראקציה מול הלקוח, אינה מונעת אינטראקציה בנושאים אחרים שאינם קשורים לשירות האיתותים, לרבות מתן סקירות שוק כלליות או ניתוח שוק, ללא מעקב על יישום ההמלצות.</p>	<p><b>הוחלט לקבל את ההערה</b> תיקון ההוראה קובע כי למעט שיגור המלצות ההשקעה, כל אינטראקציה של גורם אנושי המתקיימת בין בעל הרישיון לבין הלקוח טרם מתן השירות ובמהלכו אשר אינה עולה כדי ייעוץ הינה מותרת ומכאן שגם שליחת סקירות שוק אשר אינן עולות כדי המלצות השקעה מותרות. סעיף 28(א) לתיקון ההוראה יעודכן - לאחר המילים "הבהרה טכנית לגבי ההמלצה" יבואו המילים "וכן מתן סקירות שוק כלכליות וניתוחי שוק".</p>
<p>20</p>	<p>קרן גלסברג המאותתת</p>	<p>שמירת אינטראקציה</p>	<p>סעיף 28</p>	<p>בסעיף 28(א) קיימת דרישה לשמור כל אינטראקציה עם לקוח. לא ברור על איזה תקופת זמן מדובר. לאור מאפייני השירות ככאלה שמתייחסים לקבועי זמן קצרים יחסית, ולא להשקעות לטווח ארוך, מוצע לקבוע שהשמירה תהיה ביחס לכל סוג של אינטראקציה עם הלקוחות למשך שנה.</p>	<p><b>הוחלט לקבל חלקית את ההערה</b> בהתאם לסעיף 25 בחוק הייעוץ, על בעל הרישיון לשמור מידע לתקופה של שבע שנים. סעיף 28(א) לתיקון ההוראה יעודכן - לאחר המילים "בכל עת" יבואו המילים "במהלך שבע שנים".</p>
<p>21</p>	<p>איגוד הבנקים</p>	<p>מתן שירות ייעוץ השקעות מסורתי וייעוץ למסחר במקביל</p>	<p>סעיף 28(ב)</p>	<p>1. מבוקש מסגל הרשות להבהיר כי מתן שירות ייעוץ השקעות בשיטה המסורתית ומתן שירות ייעוץ למסחר במקביל (להלן: "שני השירותים"), בין אם באותו החשבון ובין אם בחשבונות נפרדים, יהיה כפוף לשיקול הדעת של כל תאגיד בנקאי. 2. כמו כן, האיגוד מבקש להבהיר כי יועץ השקעות יוכל לשוחח עם לקוח המקבל את שני השירותים על נייר ערך שהופיע בהמלצה של שירות האיתותים כך שהשיחה תהווה שיחת ייעוץ בהתאם</p>	<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערות</b> האחריות על יצירת אבחנה אפקטיבית בין סוגי השירותים מוטלת על בעלי הרישיון. אופן יישום האבחנה נתונה לשיקול דעת בעל הרישיון ובהתאם לנסיבות הפעילות שלו, ואין מקום לכך שהרשות תקבע בהוראת שירותים מקוונים כללים מפורטים לדרך הנכונה והמתאימה לאבחנה זו.</p>

## הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים

<p>1. לעניין חשבונות נפרדים או חשבון יחיד – הסעיף בתיקון ההוראה מאפשר לבעל הרישיון להפעיל שיקול דעת בכל הנוגע לאופן יצירת אבחנה אפקטיבית בין סוגי השירותים שתהיה ברורה למקבל השירות זאת מבלי לקבוע כללים בנושא.</p> <p>2. לעניין שיחה עם לקוח שמקבל את שני השירותים - הסעיף בתיקון ההוראה מאפשר לבעל הרישיון להעניק שני סוגי שירותים ללקוח תוך התחשבות במאפייניו וצרכיו של הלקוח ובכפוף למגבלה בעניין זה ככל שמדובר בשירות ייעוץ למסחר. על בעל הרישיון הנותן את שני השירותים במקביל לייצר אבחנה ברורה בין שני סוגי השירותים על מנת שהלקוח יבין במסגרת האינטראקציה שמתקיימת עימו, איזה שירות הוא מקבל בכל עת.</p>	<p>לכללי הייעוץ המסורתי, והדבר ייחשב כאינטראקציה לגיטימית.</p>				
<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b></p> <p>הצעה זו אינה מונעת מצב שבו ללקוח ישתלם לפעול באמצעות נותן שירות אחר כיוון שהתשלום הקבוע עשוי להיות גבוה ביחס לתשלום במתכונת דומה שניתן לקבל מנותן שירות אחר.</p>	<p>מוצע להוסיף בסוף המשפט לסעיף את האפשרות לביצוע "העסקה באמצעות יותר מנותן שירות אחד במידה ובעל הרישיון אינו גובה תשלום ייעודי על ביצוע העסקה (לדוג' חשבון מסחר עם תשלום תקופתי קבוע בשיטת "הכל כלול"), יוכל בעל הרישיון לאפשר ללקוח לבצע את העסקה אצל נותן שירות אחד בלבד". לטענתם השינוי יקל על יישום נרחב יותר של הוראת שירותים מקוונים והגברת השקיפות ללקוחות.</p>	<p>סעיף 30</p>	<p><b>ביצוע עסקה באמצעות יותר מנותן שירות אחד</b></p>	<p><b>חברת אינדקס</b></p>	<p>22</p>



**הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים**

<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b></p> <p>הקביעה בסעיף נועדה להרחיב את אפשרויות הבחירה של הלקוח ולא לחייב אותו לבצע עסקה דווקא דרך נותן השירות ממנו מקבל שירותי ייעוץ למסחר עצמאי. כמו כן, קביעה זו עשויה לעודד את התחרות ולהוזיל ללקוח את שירות ביצוע העסקה.</p> <p>לאור הצורך בפיתוח ממשקים טכנולוגיים, סעיף זה בהוראת שירותים מקוונים יכנס לתוקף בחלוף שנתיים מיום כניסת התיקון להוראה לתוקף.</p> <p>בתקופה זו, רשאי בעל הרישיון לאפשר ללקוח את ביצוע העסקה באמצעות נותן שירות אחד.</p> <p>סעיף 30 לתיקון ההוראה יעודכן - לאחר המילים "נותן שירות אחד" יבואו המילים "של ביצוע עסקאות".</p>	<p>מוצע לבטל את הדרישה הקבועה בסעיף 30 לתיקון ההוראה, אשר על פיה בעל רישיון נדרש לאפשר ללקוח ביצוע עסקה באמצעות יותר מנותן שירות אחד. לחלופין מבוקש להבהיר כי התיקון להוראה המתייחס לביצוע עסקה באמצעות יותר מנותן שירות אחד לא חלה על חברי בורסה. (איגוד הבנקים, בנק לאומי)</p> <p>מדובר בדרישה שהיא לא מעשית מקום בו לדוגמה מנהל התיקים מבקש לאפשר את ביצוע העסקה אצל חבר בורסה מקבוצת מנהל התיקים. מובן שהלקוח לא יבצע את העסקה באמצעות נותן שירות אחר, שכן הדבר יעמיס עליו תשומות, כמו גם על מנהל התיקים, מקום בו מתאפשר לבצע זאת בצורה נגישה ונוחה, אצל חבר הבורסה מהקבוצה. לקוחות כיום הם מספיק מתוחכמים כדי לברור את האופן בו הם מבצעים עסקאות, ודאי כאלה שהם סוחרים עצמאיים אשר פועלים באמצעות איתותים, שהם מתוחכמים מאחרים, או לכל הפחות, כאלה שבוררים את אופן ביצוע הפעולות. כמובן שיימסר להם בהסכם ההתקשרות כי הם רשאים לבצע את הפעולות גם באמצעות אחרים, אך מבוקש כי נותן השירות לא יהיה מחויב בכל עת לאפשר ביצוע עסקה באמצעות יותר מנותן שירות אחד.</p>	<p>סעיף 30</p>	<p><b>ביצוע עסקה באמצעות יותר מנותן שירות אחד</b></p>	<p>איגוד בתי ההשקעות</p> <p>איגוד הברוקרים</p> <p>איגוד הבנקים</p> <p>בנק לאומי</p>	<p>23</p>
<p><b>הוחלט לקבל חלקית את ההערה</b></p> <p>סעיף 30 לתיקון ההוראה יעודכן - לאחר המילה "יבטיחו" יבואו המילים "ככל שניתן". כמו כן, תוסר המילה "מבין" מהסעיף.</p>	<p>מבוקש להסיר את הדרישה להבטיח כי הלקוח מבין את העסקה, שכן אין אפשרות מעשית לוודא את "הבנת הלקוח", בפרט כאשר מדובר בשירות הניתן באמצעים טכנולוגיים.</p>	<p>סעיף 30</p>	<p><b>דרישה להבטיח שהלקוח מבין</b></p>	<p>בנק לאומי</p>	<p>24</p>

**הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים**

			את העסקה טרם ביצעה		
25	איגוד הבנקים	מנגנוני אבטחה	סעיף 30	מבוקש להבהיר למה הכוונה ב-"מנגנוני אבטחה", והאם מדובר בהיבט של ביצוע העסקה (דהיינו, מנגנוני אבטחה שיוודאו ברור ללקוח שהוא עבר למסך של מתן הוראת ביצוע).	<b>הוחלט לקבל את ההערה</b> מטרת מנגנוני האבטחה הינה מניעת שגיאות של הלקוח בעת המעבר למסך של מתן הוראה לביצוע – הדרישה בסעיף נועדה לוודא שהלקוח מעוניין במעבר מההמלצה ליישומה.
<b>פרק ו' - שירות המסחר החברתי</b>					
26	אינטראקטיב שוקי הון	איסור על נעקבים לשווק את חשבונם הנעקב	סעיף 34	מבוקשת הבהרת הרשות כי הנעקבים בפלטפורמה רשאים לשווק את הפעילות ולהפנות לקוחות פוטנציאלים לפלטפורמה עצמה, כמו כן כי אין מניעה שגורמים שלישיים (צדדי ג') ישווקו את הפלטפורמה ויפנו אליה לקוחות פוטנציאלים. לטענת החברה שיווק על ידי צדדי ג' תואם את סעיף 3א לחוק הייעוץ. (סעיף 3.1 לדוח ריה, עמ' 24)	<b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> לפי סעיף 3א לחוק הייעוץ ניתן להציע שירותים של בעל רישיון. אין מניעה כי בכפוף לכל דין אחר צדדים שלישיים ישווקו את הפלטפורמה עצמה. מאידך, שיווק שנעשה על ידי נעקב גולש באופן טבעי לשיווק של הנעקב עצמו, דבר שאינו עולה בקנה אחד עם החוק, ככל שמדובר בנעקב שאינו בעל רישיון. הדבר אף מעורר חשש להטעיית הלקוחות, בהקשר למימד האישי של השירות. משכך, נוסח התיקון להוראה מבהיר כי שיווק מסוג זה – אסור.
27	אינטראקטיב שוקי הון	מודל התגמול לנעקבים	סעיף 39	מוצע לאפשר לתגמל את הנעקבים על ידי קביעת "דמי הצלחה" בכפוף לגילויים מתאימים ולהסכמת הלקוח. חישוב דמי הצלחה יעשה על פי הפרמטרים המקובלים בעולם לעניין זה, ויהיה אחיד כלפי כל העוקבים והנעקבים.	<b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> מודל תגמול המבוסס על רווחי או הפסדי הלקוח מובא בתיקון להוראה כדוגמא למודל תגמול אסור, שכן מודל כזה יוצר תמריץ לנטילת סיכונים כדי להגדיל את תגמולי הנעקב.

**הערות ציבור לתיקון ההוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים**

<p>הדבר אסור על פי חוק הייעוץ גם על בעל רישיון, והרציונל העומד בבסיס הטעמים בנוגע לאיסור החל על בעל רישיון מתקיים ביחס לנעקבים במשנה תוקף. יש לציין כי בניגוד לאמור בפניית החברה, טעם האיסור על גביית דמי הצלחה אינו נובע מסעיף 17 לחוק הייעוץ, אלא מנוסח התיקון להוראה עצמו.</p>	<p>(סעיף 1.2 לדוח ריה, עמ' 22)</p>				
<p><b>הוחלט לא לקבל את ההערה</b> עמלת מינימום פוגעת בעיקר במשקיעים בסכומים נמוכים, אשר העמלות החלות עליהם עשויות לפגוע משמעותית בתיק ההשקעות שלהם. פגיעה זו אינה מובנת ללקוח לאור ההבדלים האפשריים בגודל התיק בינם לבין הנעקב. הדבר אינו קשור לעמלות המינימום שחבר הבורסה מחויב לשלם, אשר הן חלק מהוצאות השירות.</p>	<p>בתיקון להוראה מוצע לקבוע איסור על בעל פלטפורמה לגבות עמלות מינימום בעסקאות הנעשות במסגרת של עקיבה אוטומטית. הסעיף אינו קובע החרגה מתחולתו לחברי בורסה, אשר מחויבים, מכוח תקנון הבורסה, בגביית תשלום עמלות מינימום מסוגים שונים. נוכח הפער שבין הוראות הרגולציה האמורות, מבוקש מן הרשות להחריג חברי בורסה מתחולת סעיף 37, ולקבוע כי האיסור לגבות עמלות מינימום בקשר עם עסקאות הנעשות במסגרת של עקיבה אוטומטית, לא יחול על חברי בורסה, וכן לא יחול מקום בו הוראה חוקית אחרת מחייבת את בעל הפלטפורמה בגביית עמלת מינימום.</p>	<p><b>סעיף 37</b></p>	<p><b>עמלת מינימום</b></p>	<p><b>איגוד הברוקרים</b></p>	<p><b>28</b></p>