רשות ניירות ערך
Israel Securities Authority
سلطة الأوراق المالية

04 נובמבר 2026
כ״ד חשון, תשפ״ז

# טיוטת הוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ובינה מלאכותית [נוסח חדש]

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

## נוסח להערות ציבור

**הערות ותגובות תתקבלנה עד ל-06/12/2026**

**אנשי קשר: רו״ח רז יונאי, עו״ד הילה פיילכנפלד**

**דוא״ל:** RazY@isa.gov.il, HilaF@isa.gov.il

**להנחיות שפרסמה הרשות בעניין קביעת אסדרה, לרבות בנוגע להערות ציבור, ראו כאן**

### דברי הסבר

### רקע

חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ״ה-1995 (להלן: ״**חוק הייעוץ**״), מסדיר את אופן מתן השירותים ואת החובות החלות על בעלי רישיון כלפי לקוחותיהם בעת מתן שירותי ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות. הוראות החוק מבוססות במידה רבה על ההנחה כי השירות ניתן במסגרת קשר אישי בין בעל הרישיון לבין הלקוח. התפתחות האמצעים הטכנולוגיים והשימוש הגובר בפלטפורמות דיגיטליות למתן שירותים פיננסיים יצרו מודלים חדשים למתן שירותי ייעוץ, שיווק וניהול תיקי השקעות, אשר הצריכו התאמה והבהרה של האופן שבו יש ליישם את הוראות החוק בסביבה מקוונת וממוכנת.

על רקע התפתחויות אלה פורסמה בשנת 2016 הוראה לבעלי רישיון בקשר למתן שירותים באמצעות אמצעים טכנולוגיים (להלן: ״**ההוראה הקיימת**״), במטרה להבהיר ולהתאים את אופן יישומן של הוראות חוק הייעוץ לסביבה מקוונת. ההוראה הקיימת הכירה בשימוש הגובר בטכנולוגיה לאורך שלבים שונים במתן השירות ובאפשרות להסתייע בה לצורך ביצוע פעולות שונות במסגרת הקשר עם הלקוח. לצד זאת, ההוראה הקיימת נועדה לאפשר אימוץ של פתרונות טכנולוגיים חדשניים לשיפור, לייעול ולהנגשת השירותים הפיננסיים לציבור, תוך שמירה על עניינם של הלקוחות ועל

עמידתם של בעלי הרישיון בחובותיהם לפי הדין. מאז פרסומה עודכנה ההוראה מספר פעמים, לצורך התאמתה להתפתחויות עסקיות וטכנולוגיות שחלו בשוק ולניסיון שנצבר מיישומה. במסגרת עדכונים אלה עודכנו, בין היתר, ההוראות הנוגעות לשירות ייעוץ למסחר עצמאי ולשירותי מסחר חברתי.

ההוראה הקיימת התבססה על התפיסה שלפיה השימוש באמצעים טכנולוגיים מהווה חלופה אפשרית למתן שירותים במודל המסורתי, מבלי שיש בכך כדי להצביע על עדיפות של אחד ממודלי השירות על פני האחר. במסגרת זו, ביקשה ההוראה הקיימת להבטיח כי לקוחות יהיו מודעים למאפייניו של השירות הניתן באמצעים טכנולוגיים ולמגבלות האפשריות הכרוכות בו, באופן שיאפשר להם לבחור בצורה מושכלת את אופן קבלת השירות. כמו כן, ההוראה הקיימת חילקה את תהליך מתן השירות למספר שלבים מרכזיים, ובהם שלב ההתקשרות עם הלקוח בהסכם ובירור צרכיו, שלב עיבוד המידע שנאסף לצורך קביעת רמת הסיכון ומדיניות ההשקעה, ושלב מתן השירות השוטף וקיום הקשר עם הלקוח. בהתאם, קבעה ההוראה הקיימת הוראות ייעודיות הנוגעות לשימוש באמצעים טכנולוגיים בכל אחד משלבים אלה.

אחד ממאפייניה המרכזיים של ההוראה הקיימת הוא ניטרליות טכנולוגית. בהתאם לגישה זו, החובות החלות על בעל רישיון אינן נגזרות לרוב מסוג הטכנולוגיה שבה נעשה שימוש, אלא ממהות השירות הניתן ומהוראות הדין החלות עליו. משכך, ההוראה לא התמקדה בטכנולוגיה מסוימת, אלא קבעה עקרונות וחובות מהותיים החלים על בעל הרישיון בעת מתן השירות, תוך הותרת גמישות באשר לאמצעים הטכנולוגיים שבאמצעותם ניתן השירות.

ההוראה הקיימת קובעת שורה של מנגנוני הגנה שנועדו להבטיח כי השימוש בטכנולוגיה ייעשה לטובת הלקוח, תוך עמידה בחובות האמון והזהירות המוטלות על בעל הרישיון. כך, למשל, נקבע כי בעל רישיון רשאי לעשות שימוש באמצעי טכנולוגי רק לאחר שרכש לגביו ידע ומיומנות מספקים, ובחן כי השימוש בו לא עלול להסב פגיעה ללקוחותיו או להביא להפרת חובותיו על פי דין. בנוסף, האחריות לכל נזק שייגרם ללקוח עקב השימוש בטכנולוגיה מוטלת על בעל הרישיון. בדרך זו מבהירה ההוראה הקיימת כי הסתמכות על אמצעים טכנולוגיים אינה גורעת מאחריותו המשפטית והמקצועית של בעל הרישיון, וכי עליו להמשיך ולהפעיל שיקול דעת עצמאי ומקצועי בכל הנוגע לשימוש בהם.

מאז פרסומה של ההוראה הקיימת חלו התפתחויות טכנולוגיות משמעותיות אשר הרחיבו את אפשרויות השימוש באמצעים טכנולוגיים במגוון רחב של תחומי פעילות. בפרט, בשנים האחרונות חלה התפתחות מואצת בתחום הבינה המלאכותית, אשר הגבירה באופן משמעותי את יכולתן של מערכות ממוחשבות לעבד מידע, לזהות דפוסים, להפיק תובנות ולייצר תכנים המשמשים בתהליכי קבלת החלטות ומתן שירותים. התפתחות זו הובילה להרחבת השימוש במערכות מבוססות בינה מלאכותית במגוון רחב של תחומים ובכלל זאת בסקטור הפיננסי, הן לצורך ביצוע תהליכים תפעוליים פנים-ארגוניים והן במסגרת פעילויות המצויות בליבת השירותים הפיננסיים.

לצד התפתחויות אלה, חלה בשנים האחרונות גם ירידה משמעותית בחסמי הכניסה לשימוש במערכות מבוססות בינה מלאכותית. כלים מתקדמים, אשר בעבר היו כרוכים בעלויות גבוהות, בתשתיות טכנולוגיות מורכבות ובמומחיות ייעודית, הפכו נגישים וזמינים למגוון רחב של משתמשים וארגונים. כתוצאה מכך, גובר הפוטנציאל לשילוב טכנולוגיות אלה במגוון רחב של

תהליכים המבוצעים במסגרת פעילותם של בעלי רישיון, ובכלל זה בתהליכים הנוגעים לממשק עם הלקוח ולמתן השירות.

במקביל, השימוש במערכות מבוססות בינה מלאכותית הולך ומתרחב בקרב הציבור הרחב, וניכרת מגמה של הסתמכות גוברת על המידע, ההמלצות והתוצרים המופקים באמצעותן. מאפיינים אלה, לצד היכולת של מערכות אלו לספק מענה הנחזה לעיתים כמקצועי, מותאם ומבוסס ידע, עשויים להגביר את האמון שהציבור רוחש לתוצריהן ואת הנכונות להסתמך עליהן בקבלת החלטות. בנסיבות אלה, מתחדד הצורך להבטיח כי השימוש בטכנולוגיות כאמור במסגרת מתן שירותים פיננסיים ושירותי תיווך השקעות ייעשה באופן אחראי, מבוקר ותוך ניהול הולם של הסיכונים הכרוכים בכך.

לאור ההתפתחויות המהירות בתחום, הוקם בסוף שנת 2022 צוות בין-משרדי שכלל נציגים ממשרדי המשפטים והאוצר, בנק ישראל, רשות ניירות ערך, רשות שוק ההון ורשות התחרות. מטרת הצוות הייתה לבחון לעומק את ההשלכות המשפטיות והרגולטוריות של הטכנולוגיה ולגבש המלצות שיאפשרו אימוץ אחראי שלה תוך עידוד חדשנות במשק. המלצות הצוות הסופיות פורסמו בדצמבר 2025 במסגרת דוח "בינה מלאכותית בסקטור הפיננסי" (להלן: "**דוח הצוות**").[1]

הגישה הכללית שהוצגה בדוח הצוות היא כי יש לעודד פעילות בינה מלאכותית בסקטור הפיננסי, לצד קביעת רגולציה מותאמת מקום בו הדבר נדרש. עקרונות נוספים שהוצגו בדוח כללו נקיטה באסדרה גמישה ואדפטיבית, התאמת האסדרה למקובל בעולם, חתירה לאחידות אסדרתית ביחס לשירותים וסיכונים דומים. אסדרת הפעילות באמצעות הוראה כפי שתוצג להלן צפויה לאפשר להשיג יעדים אלה, בהיותה כלי גמיש יחסית.

לצורך קידום ודאות משפטית, המליץ דוח הצוות לאמץ הגדרה למערכת בינה מלאכותית בסקטור הפיננסי: "מערכת מבוססת מחשב הפועלת בדרגות שונות של אוטונומיה, במטרה להפיק תוצרים כגון תוכן, תחזיות, המלצות או החלטות, אשר עשויה להיות לה השפעה על משקיעים, לקוחות או על פעילותו של הגוף המפוקח". כדי למנוע תחולת יתר של הגדרה זו על מערכות ממוחשבות פשוטות, הוצע לכלול בהגדרה רכיב נוסף, המאפשר לגוף הפיננסי להחליט כי מערכת מסוימת אינה מצדיקה התייחסות אליה כבינה מלאכותית על פי מהותה. כמו כן, דוח הצוות המליץ לאמץ גישה מבוססת סיכונים, תוך התמקדות במערכות בעלות סיכון גבוה, והוסבר במסגרתו אופן הערכת הסיכונים ביחס למערכות בינה מלאכותית, העשויות לשמש כאמור במגוון רחב של פעילויות פיננסיות.

בדוח הצוות נבחנה שורה של סוגיות הנוגעות לבינה מלאכותית, ובהן סוגיית ההסברתיות ו"הקופסה השחורה", מעורבות אנושית, גילוי, אפליה והטיה, פרטיות וסיכונים תפעוליים כגון סיכוני סייבר ודיסאינפורמציה. על מנת להתמודד עם הסיכונים העולים משילוב בינה מלאכותית בפעילויות הגופים הפיננסיים הודגשה חשיבותה של האחריות המוטלת על הגוף הפיננסי המפעיל את המערכת. הדוח הציע ארגז כלים בנוגע לאופן קבלת ההחלטות בנושא בינה מלאכותית, לניהול הסיכונים הנובעים ממערכות אלה, ולאופן הבקרה והפיקוח עליהן. בהתייחס לפעילות של ייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות, דוח הצוות המליץ לבחון את הרחבת ההוראה

[1] קישור לדוח המלא

הקיימת באמצעות הוספת פרק ייעודי שיעסוק בטכנולוגיות בינה מלאכותית. בהקשר זה הומלץ להבהיר את תפקידו של בעל הרישיון באסדרת השימוש במערכות כאמור ובפיקוח על פעילותן, וכן להתייחס להיבטים שונים הנוגעים לממשק שבין השימוש בבינה מלאכותית לבין מתן שירותי תיווך השקעות. בנוסף, הומלץ לעדכן את המינוחים הקבועים בהוראה, כך שישקפו באופן מדויק יותר את מאפייניהן של טכנולוגיות בינה מלאכותית ואת המסגרת הרגולטורית החלה בעניינן.

ההתפתחויות האמורות, לצד ההמלצות שנכללו בדוח הצוות, הצביעו על הצורך בעדכון ההוראה הקיימת. אף שהעקרונות העומדים בבסיס ההוראה הקיימת יכולים להיות רלוונטיים גם ביחס לשימוש במערכות בינה מלאכותית, מאפייניהן הייחודיים של מערכות אלה, היקף השימוש הפוטנציאלי בהן והשפעתן האפשרית על תהליכי מתן השירות, מחייבים הבהרה והתאמה של המסגרת הרגולטורית. זאת, במטרה לספק לבעלי הרישיון ודאות באשר לאופן יישום חובותיהם בעת שימוש בטכנולוגיות כאמור, ולאפשר את הטמעתן באופן אחראי, התואם את הוראות הדין ותכליותיו.

בהתאם לכך, מוצע לעדכן את ההוראה הקיימת כך שתיתן מענה למאפיינים ולאתגרים הנובעים מהשימוש במערכות בינה מלאכותית, תוך שמירה על העקרונות שעליהם היא מבוססת ובראשם הגנה על עניינם של הלקוחות ואחריותו המקצועית של בעל הרישיון. לצד זאת, מוצע לבצע מספר התאמות נוספות במבנה ההוראה ובתכניה, בין היתר על רקע התמורות שחלו בשוק מאז פרסומה, הניסיון שנצבר ביישומה וההתרחבות השימוש בממשקים טכנולוגיים לצורך מתן שירותים.

ההוראה המוצעת מהווה נוסח חדש להוראה הקיימת ומבקשת להסדיר את השימוש באמצעים טכנולוגיים, ובכלל זה במערכות בינה מלאכותית, במסגרת מתן שירותים בידי בעלי רישיון. מאחר שהשימוש באמצעים כאמור עשוי להתבצע במגוון רחב של אופנים וברמות שונות של השפעה על תהליך מתן השירות, החל משימושים תומכים בפעילותו של בעל הרישיון ועד לשימושים הכרוכים במעורבות משמעותית בתהליכי קבלת החלטות או בביצוע פעולות במסגרת השירות, ההוראה מאמצת גישה פרופורציונאלית ומבוססת סיכון. בהתאם לגישה זו, ככל שהשימוש באמצעי הטכנולוגי הוא מהותי יותר מבחינת אופיו, היקפו, מידת ההסתמכות של בעלי הרישיון עליו והשפעתו על הלקוחות או על הנכסים שבעניינם ניתן השירות, כך מתרחב גם היקף החובות והדרישות החלות על בעל הרישיון.

נוכח אופיו הדינמי והמתפתח של התחום, ההוראה נוסחה כאסדרה מבוססת עקרונות, המתמקדת בהיבטים של ניהול סיכונים, ממשל תאגידי, הערכת סיכונים, בקרה וניטור, מיקור חוץ ולא במאפייניה של טכנולוגיה מסוימת או באופן יישומה. גישה זו מאפשרת לבחון טכנולוגיות קיימות ועתידיות באמצעות מערכת עקרונות אחידה, תוך שמירה על גמישות רגולטורית וסיוע בקידום ודאות ביחס לעקרונות שיחולו על מערכות וטכנולוגיות עתידיות שטרם פותחו. סגל הרשות ימשיך לעקוב אחר ההתפתחויות בתחום ויבחן את יישומן של טכנולוגיות חדשות בהתאם לעקרונות שנקבעו בהוראה זו, ויעדכן את האסדרה ככל שיידרש.

ההוראה המוצעת משמרת את החובות שנקבעו בהוראה הקיימת ועוסקת בחובות החלות על בעל רישיון מכוח חוק הייעוץ. חובות והסדרים שאינם מוסדרים במסגרת ההוראה, ואשר חלים מכוח דין אחר, כגון דיני איסור הלבנת הון ודיני הגנת הפרטיות ימשיכו לחול על פי הדין הרלוונטי.

כמו-כן, ההוראה המוצעת משמרת את העקרון שנקבע בהוראה הקיימת, ולפיו היא חלה לצד הוראות החוק וכן בצד הוראות אחרות שקבעה הרשות לפי החוק, ככל שאותן הוראות אינן מסדירות עניין המוסדר בהוראה זו באופן שונה.

ההוראה הקיימת עסקה גם בשני שירותים ספציפיים - מסחר חברתי וייעוץ למסחר עצמאי. הואיל וההוראה המוצעת נועדה לעסוק באופן כללי יותר בשילוב טכנולוגיות מסוגים שונים, ובפרט בינה מלאכותית, במגוון רחב של פעילויות אפשריות של בעלי רישיון, פוצלה אסדרת שני השירותים הספציפיים האמורים להוראה נפרדת שתעסוק בהם. יובהר כי הפיצול המוצע בנוסח טיוטת ההוראה המפורסמת כעת לציבור אינו מבטל את ההוראות הקבועות בהוראה הקיימת ביחס לשני שירותים אלו ואלו יעמדו בתוקפן תחת ההוראה הקיימת כל עוד לא יוסדרו אחרת.

<u>פרק א' – הגדרות</u>

מוצע להגדיר "מערכת בינה מלאכותית" כמערכת מבוססת מחשב הפועלת בדרגות שונות של אוטונומיה, במטרה להפיק תוצרים כגון תוכן, תחזיות, המלצות או החלטות, אשר עשויה להיות לה השפעה על משקיעים, לקוחות או פעילותו של הגוף המפוקח. הגדרה זו, אומצה כלשונה מדוח הצוות, מתוך שאיפה לייצר מסגרת מושגית אחידה ביחס לרגולציה החלה של שימוש במערכות בינה מלאכותית במגזר הפיננסי בישראל. ההגדרה נוסחה באופן ניטרלי מבחינה טכנולוגית, כך שאינה מוגבלת לטכנולוגיה מסוימת או לסוג מוגדר של מערכות בינה מלאכותית. גישה זו נועדה להביא לכך שההגדרה תוסיף להיות רלוונטית גם ביחס להתפתחויות טכנולוגיות עתידיות ולשימוש במערכות חדשות שיפותחו, ככל שהן בעלות מאפיינים דומים לאלה שביסוד ההגדרה.

בנוסף, ההגדרה מתייחסת למערכות בינה מלאכותית המשפיעות על משקיעים או על לקוחות, או על פעילותו של הגוף המפוקח. במישרין או בעקיפין. בהתאם לכך, ההגדרה אינה מוגבלת למערכות המצויות בממשק ישיר מול הלקוח, אלא עשויה לחול גם על מערכות המשמשות בתהליכים פנים ארגוניים, תחת הנחה כי גם למערכות אלה יש השפעה על השירות הניתן ללקוח, על קבלת החלטות הנוגעות לו או על פעילותו התקינה של בעל הרישיון. מנגד, מערכות ואמצעים טכנולוגיים בסיסיים ונפוצים המשמשים גופים רבים בפעילותם השוטפת, אשר אינם מעוררים את הסיכונים שבבסיס הוראה זו יוחרגו מתחולת ההוראה. מערכות וכלים נפוצים ובסיסיים כאמור, יכולים לכלול לדוגמה: מערכות מייל, מערכות לתכתובות פנימיות, כלים לשימור ידע פנים-ארגוני ותוכנות משרדיות אחרות. בדומה לכך, מערכות הנופלות להגדרת "מערכת בינה מלאכותית" אך אינן מהוות כאלו על פי מהותן, יוחרגו מהגדרה זו. עם זאת, יודגש כי אין מדובר בהחרגה אוטומטית או גורפת. החלטה שלא להחיל את הוראות האסדרה על מערכת מסוימת צריכה להתבסס על בחינה פרטנית של מאפייני המערכת, מטרות השימוש בה והסיכונים הכרוכים בשימוש בה.

בהמשך לתפישה בדבר רגולציה מדורגת ומבוססת סיכון, מוצע לקבוע שתי הגדרות חדשות: "מתן שירותים באופן מקוון" ו"מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי".

ההגדרה "מתן שירותים באופן מקוון" כוללת שימוש באמצעי טכנולוגי המשמש כאמצעי תקשורת בין בעל הרישיון לבין הלקוח, כחלופה למפגש פנים מול פנים. שימוש באמצעי טכנולוגי הנכלל בגדר הגדרה זו נוגע להצגה ולהנגשה של מידע בלבד, כך שאמצעים הנכללים בהגדרה זו אינם משמשים ככלים תומכי החלטה או כלים שבאמצעותם מתקבלות החלטות. מטרת הגדרה זו היא לצמצם את היקף ההוראות שיחולו על בעלי רישיון אשר נותנים שירות באופן מקוון בלבד. זאת, כדי להימנע

מהטלת נטל ציותי עודף, מתוך ההבנה כי מתן השירות באופן מקוון אומנם טומן בחובו סיכונים שאינם קיימים בעת מתן השירות באופן פנים אל פנים, אך יחד עם זאת מדובר בשירות בעל פוטנציאל סיכון נמוך יותר לפגיעה בציבור הלקוחות בהשוואה למתן השירות באמצעים טכנולוגיים מורכבים יותר. על כן מתן השירות באופן מקוון כשלעצמו, אינו מצדיק את החלת מלוא ההוראות והחובות הקבועות בהוראה.

ההגדרה "מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי" נוגעת לחשש לסיכון גבוה יותר לפגיעה בלקוחות. סיכון זה יבחן, בין היתר, בהתאם להערכת המהותיות והערכת הסיכונים שנדרש לבצע בעל הרישיון, בשים לב להיקף הלקוחות המקבלים שירות באמצעות האמצעי הטכנולוגי, להיקף הנכסים שביחס אליהם ניתן השירות, וכן לאופי השימוש באמצעי הטכנולוגי. בין היתר, מתן שירות באמצעים טכנולוגיים טומן בחובו פוטנציאל סיכון ייחודי הנובע מהיכולת להעניק שירות למספר רב של לקוחות בהיקף ובמהירות משמעותיים. מסיבות אלה, קיים חשש כי התשומות המקצועיות, מנגנוני הבקרה והניטור ותהליכי ניהול הסיכונים הנדרשים לצורך מתן שירות תקין והולם לא יותאמו במידה מספקת להיקף הפעילות, באופן העלול להגביר את הסיכון לכשלים במתן השירות. האימוץ הנרחב של כלי בינה מלאכותית מגביר סיכון זה כיוון שהוא מאפשר לבעל הרישיון להנגיש בצורה קלה, פשוטה ונוחה שירותים שבעבר נדרש היה להשקיע תשומות רבות בפיתוח ותחזוקה שלהם. בהתאם לכך, על בעל רישיון המבקש לתת שירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי יחולו דרישות ממשל תאגידי ובקרה מוגברות.

על מנת להבטיח יישום מלא ואפקטיבי של החובות הקבועות בהוראה זו ביחס למתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעים טכנולוגיים, מוצע לקבוע כי מתן שירות כאמור ייעשה על ידי תאגיד בלבד ובעלי הרישיון בו (להבדיל מבעל רישיון יחיד הפועל באופן עצמאי). דרישה זו נובעת מכך שהאמצעים והבקרות, שנמצאו נחוצים להבטחת עניינם של הלקוחות ולהגנה עליהם במקרים של שימוש מוגבר באמצעים טכנולוגיים, מחייבים מערך ממשל תאגידי, מנגנוני פיקוח ובקרה מקיפים, וכן תהליכי בחינה, אישור ותיקוף על ידי מספר גורמים רלוונטיים בארגון. מאפיינים אלה מחייבים בחינה מעמיקה ומתמשכת של הסיכונים הכרוכים במתן השירות כאמור, באופן שיכול להתקיים במסגרת פעילותו של תאגיד מורשה.

על כן, טיוטת ההוראה מציעה לקבוע כי במקרים בהם בעל הרישיון יעריך את רמת הסיכון ורמת המהותיות במתן השירות תוך שימוש באמצעים הטכנולוגיים, כאמור בפרק הערכת סיכונים וקביעת רמת מהותיות, כגבוהות, יוגדר מתן השירות כמתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי.[2] לצורך הערכת רמת הסיכון ורמת המהותיות, ובפרט לצורך בחינה האם מתן השירות עולה לכדי הגדרת מתן שירות תוך שימוש מוגבר באמצעי הטכנולוגי, נדרש בעל הרישיון להביא בחשבון, לכל הפחות, את ההיבטים והפרמטרים המפורטים בטיוטת ההוראה. בפרט על בעל הרישיון להביא בחשבון את מספר הלקוחות להם יינתן שירות באמצעות האמצעי הטכנולוגי, את היקף הנכסים שביחס אליהם ניתן שירות זה, וכן האם מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי נעשה ללא מעורבות אנושית אקטיבית.

[2] לעניין הגדרת המונח "מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי", ראו שאלה ייעודית להתייחסות הציבור בתחתית מסמך זה.

לעניין פרשנות המונח "מתן שירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי ללא אישור אקטיבי", יובהר כי מונח זה נועד להתייחס למקרים שבהם המערכת הטכנולוגית אינה משמשת ככלי תומך החלטה בלבד, אלא מבצעת באופן עצמאי רכיב מהותי של ניתוח, הערכה או קבלת החלטות, בעוד שמעורבותו של בעל הרישיון מתמקדת בפיקוח על פעילותה ובאפשרות להתערב או להפסיק את פעולתה במידת הצורך.[3] במקרים אלה, על אף שבעל הרישיון מוסיף למלא תפקיד מרכזי בבחירת האמצעי הטכנולוגי, הטמעתו ופיקוחו, הוא אינו נדרש לאשר באופן אקטיבי את ההחלטות או התכנים המרכזיים של האמצעי הטכנולוגי, כך שחלק מהותי מהפעילות המקצועית ננקט בפועל על ידי המערכת הטכנולוגית. למותר לציין, כי מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעים טכנולוגיים ייעשה רק בכפוף לעמידה בכלל הדרישות הקבועות בהוראה, ובכלל זה קיומם של מנגנוני בקרה, ניטור ופיקוח הולמים.

<u>פרק ב' – כללי</u>

חלקו הראשון של פרק זה עוסק בחובות הכלליות החלות על בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי ומשמר את העקרונות המרכזיים שהוחלו בהוראה הקיימת. בפרט, נשתמרו מנגנוני ההגנה שנועדו להבטיח כי השימוש בטכנולוגיה ייעשה לטובת הלקוח, ותוך עמידה בחובות האמון והזהירות המוטלות על בעל הרישיון. בתוך כך נקבע כי בעל רישיון רשאי לתת שירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי רק לאחר שרכש לגביו ידע ומיומנות מספקים, ובחן כי מתן השירות באמצעותו לא עלול להסב פגיעה ללקוחותיו או להביא להפרת חובותיו על פי דין. בנוסף, מבהירה טיוטת ההוראה כי השימוש באמצעי טכנולוגי אינו משנה מכללי האחריות הרגילים, ואינו מסיר אחריות מבעל הרישיון לנזק שייגרם ללקוח עקב השימוש בטכנולוגיה, לרבות במקרים בהם האמצעי הטכנולוגי סופק על ידי גורם חיצוני לבעל הרישיון. בהקשר של שימוש באמצעים טכנולוגיים, ובפרט במערכות בינה מלאכותית, בעל הרישיון אחראי לפיקוח על יישום ההוראה ועל העמידה בדרישותיה. במסגרת זו, על בעל הרישיון להביא לידי ביטוי את מיומנותו, ניסיונו וכישוריו מקצועיים החל משלבי הטמעת האמצעי הטכנולוגי ודרך הפיקוח והבקרה השוטפים על פעילותו. כמו כן, עליו לוודא כי השימוש באמצעים הטכנולוגיים נעשה בהתאם להוראות הדין, למדיניות שנקבעה ולמנגנוני ניהול הסיכונים, הבקרה והפיקוח שהוטמעו.

יובהר, כי מקום שבו ההוראה מתייחסת לתאגיד מורשה, החובות הקבועות בה יחולו ברמת התאגיד המורשה. עם זאת, אין בכך כדי לגרוע מאחריותו המקצועית של בעל רישיון הפועל במסגרת התאגיד המורשה, בהתאם לסעיף 21 לחוק הייעוץ. בעל הרישיון נדרש להבין את אופן פעולתו של האמצעי הטכנולוגי ואת תוצריו, להפעיל שיקול דעת מקצועי עצמאי, ולהסתמך על ניסיונו, מומחיותו וכישוריו במסגרת השימוש בו.

עיקרון נוסף שנשתמר מן ההוראה הקיימת הוא החובה החלה על בעל הרישיון לנקוט בכל האמצעים הנדרשים על פי דין לאבטחת המידע במערכות בהן נעשה שימוש ולהגנת הפרטיות של לקוחותיו. ביחס לכך, יובהר כי חובה זו מקבלת משנה תוקף כאשר נעשה שימוש במערכת בינה מלאכותית וכי על בעל הרישיון להתאים את יישום חובה זו לסיכוני אבטחת המידע, הסייבר והפרטיות הכרוכים במערכות מסוג זה. כך לדוגמה, מצופה כי בעל הרישיון ייקח בחשבון היבטים הנוגעים להגנת המידע

[3] הפרשנות מבוססת על המסגרת המושגית שפורסמה על ידי IOSCO וה-OECD. כפי שפורסמה בדוח IOSCO.

והנתונים המשמשים כקלט למערכות הבינה המלאכותית, אופן עיבודם ואחסונם; הגנות מפני דליפה או שימוש לרעה במידע; סיכוני סייבר כגון Prompt Injection,[4] הרעלת נתונים ועוד.

**הערכת סיכונים וקביעת רמת מהותיות**

מוצע להוסיף להוראה פרק חדש העוסק בהערכת סיכונים ובקביעת רמת מהותיות. מטרתו של פרק זה היא לשמש מנגנון סיווג ראשוני של מתן השירותים תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים, אשר יהווה בסיס ליישום ההוראה בהתאם לגישה מבוססת סיכון ועקרון הפרופורציונליות.

בהתאם לכך, ובהמשך גם להמלצות דוח הצוות, מוצע כי בעל רישיון יבצע תחילה הערכה של הסיכונים הנובעים מהשימוש באמצעי הטכנולוגי ובשירות הניתן באמצעותו, לצורך קביעת רמת הסיכון הכרוכה במתן שירות זה. במסגרת ההערכה נדרש להביא בחשבון, בין היתר, סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכוני פרטיות, סיכונים הנוגעים לאיכות התוצרים ולהתבדרות תוצרי המודל, וכן סיכונים הנוגעים לאיכות הקלט המשמש את המודל או להסתמכות על מאגרי נתונים שאינם מספקים או אינם מהימנים. עם זאת, אין מדובר ברשימה סגורה או ממצה, ועל בעל הרישיון לבחון גם קיומם של סיכונים ייחודיים לאמצעי הטכנולוגי באמצעותו הוא נותן שירות ולהעריך את חומרתם.

במקביל, מוצע כי בעל הרישיון יבצע הערכה של רמת המהותיות של מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי. בהתאם לכך, עליו להביא בחשבון, בין היתר, את מידת ההסתמכות של בעל הרישיון על האמצעי הטכנולוגי, את מידת ההשפעה שעלולה להיות לכשל באמצעי הטכנולוגי על השירות הניתן ללקוחות ואת היקף השימוש בו, בין היתר מבחינת מספר הלקוחות המושפעים ממנו והיקף הכספים שלגביהם ניתן השירות באמצעות האמצעי הטכנולוגי. נוסף על כך, על בעל הרישיון להביא בחשבון את אופן השימוש באמצעי הטכנולוגי ואת ייעודו. ככל שהשימוש באמצעי הטכנולוגי קשור באופן הדוק יותר לליבת השירות הניתן ללקוח או בעל השפעה משמעותית יותר על תוצאותיו, כך ייחשב השימוש כמהותי יותר.

כמו כן, על בעל הרישיון לבחון את מידת המעורבות האנושית בתהליך קבלת ההחלטות ומתן השירות. בהקשר זה ניתן להבחין בין מקרים שבהם הגורם האנושי מחזיק בסמכות הבלעדית לקבל את ההחלטה והמערכת משמשת כלי מסייע בלבד; מקרים שבהם המערכת מנתחת מידע ומציעה החלטה או פעולה, אך ביצועה מותנה באישור אקטיבי של גורם אנושי; ומקרים שבהם המערכת פועלת באופן אוטונומי במידה מסוימת, לצד מנגנוני בקרה, פיקוח ועצירה של בעל הרישיון.

מטרת הערכות הסיכון והמהותיות היא להבטיח כי יישום ההוראה ייעשה בהתאם לעקרון הפרופורציונליות ותוך שמירה על אופייה כהוראה מבוססת סיכון. בהתאם לכך, על בעל הרישיון להתאים את אופן יישום דרישות ההוראה לרמת הסיכון והמהותיות שנקבעו ביחס לכל אמצעי טכנולוגי באמצעותו ניתן השירות. כך למשל, ככל שהאמצעי הטכנולוגי מסווג על ידי בעל הרישיון כבעל רמת מהותיות או רמת סיכון גבוהות יותר, מצופה מבעל הרישיון להקדיש תשומות משמעותיות יותר לצורכי ממשל תאגידי, בקרה ופיקוח, הכשרת עובדים ולהיקף הפעילות של הממונה על הטכנולוגיה. הדבר עשוי להתבטא, בין היתר, בתדירות גבוהה יותר של דיונים בהנהלה

[4] ניסיון להשפיע באופן בלתי מורשה על התנהגותה של מערכת בינה מלאכותית באמצעות החדרת הוראות או תוכן לקלט המערכת, במטרה לגרום לה לסטות מההנחיות, מהמדיניות או מההגבלות שהוגדרו לה.

ובדירקטוריון, בהרחבת היקף הבקרות המבוצעות, ובהגדלת המעורבות של הגורמים האחראים על הפיקוח על האמצעי הטכנולוגי. מנגד, ככל שהאמצעי הטכנולוגי מסווג כפחות מהותי או כבעל רמת סיכון נמוכה יותר, ניתן יהיה להתאים את היקף התשומות והבקרות באופן מידתי. גישה זו מבוססת על ההכרה כי קיים מנעד רחב של שימושים אפשריים באמצעים טכנולוגיים, וכי לבעל הרישיון היכולת להעריך את היקף המשאבים הנדרש לצורך יישום הולם של דרישות ההוראה בנסיבותיו, באופן המבטיח את ההגנה על ציבור הלקוחות ואת עמידתו בהוראות הדין.

כמו כן, על מנת להבטיח כי הסיווג שנקבע ימשיך לשקף את מאפייני השימוש בפועל, מוצע כי בעל הרישיון יבחן ויתקף מחדש את הערכת הסיכון ורמת המהותיות לפחות אחת לשנה, וכן בכל מקרה של שינוי מהותי במאפייני האמצעי הטכנולוגי או באופן השימוש בו.

**ממשל תאגידי וניהול סיכונים**

מוצע להרחיב את דרישות הממשל התאגידי הקבועות בהוראה, מתוך הכרה בכך שדרישות אלה ייושמו באופן פרופורציונלי בהתאם לרמת הסיכון ורמת המהותיות של מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי. לצד זאת, מוצע לקבוע דרישות ממשל תאגידי ייעודיות ביחס למקרים של מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי. דרישות אלה נועדו להבטיח כי הטמעת האמצעים הטכנולוגיים והשימוש בהם יהיו כפופים לפיקוח ולבקרה הולמים מצד דירקטוריון בעל הרישיון. יובהר כי ביחס לתאגידים מורשים, החובות הקבועות בטיוטת ההוראה לעניין קביעת נהלים, תיעודם ואישורם, יחולו לצד החובות אשר נקבעו לעניין זה בהוראה לתאגידים המורשים בדבר חובת קביעת נהלי עבודה בנוגע לדרכי פעולתם וניהולם (נוסח חדש – 2015).

בנוסף, מוצע לחייב את בעל הרישיון לקבוע מנגנונים שיבטיחו מעורבות אנושית במקרים המתאימים, בהתאם למאפייני השימוש באמצעי הטכנולוגי ולסיכונים הנובעים ממנו. במסגרת זו, על בעל הרישיון לקבוע קריטריונים ותבחינים אשר בהתקיימם תידרש בחינה, אישור או התערבות של גורם אנושי, וזאת בהתחשב, בין היתר, במורכבות הפעולה, ברמת הסיכון הכרוכה בה, בהיקף השפעתה האפשרית על הלקוח ובמאפייני הלקוח או קבוצת הלקוחות הרלוונטית. תבחינים כאמור עשויים להתייחס לפעילות בנכסים בעלי רמת סיכון גבוהה, להמלצות או לפעולות בעלות השלכות כלכליות משמעותיות, או למתן שירות לאוכלוסיות המחייבות תשומת לב מוגברת.

במקביל, מוצע לקבוע כי על בעל רישיון להעסיק כוח אדם בהיקף ובאופן שיאפשרו לו לעמוד בדרישות ההוראה, לרבות תוך התקשרות עם גורמי מקצוע חיצוניים. ביחס לתאגיד, עשויה חובה זו לכלול גם העסקת בעלי רישיון נוספים, ככל שהדבר נדרש בנסיבות העניין. חובה זו נגזרת מחובת הזהירות החלה על בעל רישיון מתוקף חוק הייעוץ ומן הצורך להבטיח כי מתן השירות תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים אינו פוגע ביכולתו לספק שירות נאות ולעמוד בחובותיו הרגולטוריות.

בהקשר זה, מתן השירות תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים עשוי לאפשר מתן שירות בהיקף רחב יותר ולהנגישו לקהלים חדשים, לרבות ללקוחות שלא היו נחשפים לשירות או עושים בו שימוש אלמלא האמצעים האמורים. הרחבת היקף הפעילות והגדלת מספר הלקוחות הפוטנציאליים עשויות, מטבען, להגביר את הצורך בתשומות בקרה, ניטור ופיקוח, על מנת להבטיח כי השירות ניתן באופן העומד בדרישות הדין וההוראה.

נוסף על כך, מוצע לחייב בעל רישיון למנות גורם ייעודי הממונה על הטכנולוגיה שיהיה אחראי על ניהול ההיבטים הטכנולוגיים הכלולים במתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי ועל הפיקוח על היבטים אלו. יובהר כי גורם זה אינו נדרש בהכרח להיות בעל רישיון. על גורם זה להכיר ולהבין את הטכנולוגיה והמתודולוגיה שעליהן מבוסס האמצעי הטכנולוגי, ולהחזיק בידע, במומחיות ובמשאבים הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי לסוגיות הנוגעות לאופן פעולתו ולקבלת ההחלטות באמצעותו. כמו כן, על הממונה להכיר את הסיכונים הכרוכים במתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי, להבין את השפעת התממשותם האפשרית על תוצרי המערכת ועל השירות הניתן באמצעותה, ולפעול לניהולם ולצמצומם בהתאם למדיניות ולנהלים שקבע בעל הרישיון. בנוסף, מוצע להטיל על הממונה אחריות לוודא כי מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי נעשה בהתאם למדיניות, לנהלים ולבקרות שנקבעו על ידי בעל הרישיון.

יובהר כי החובה למנות גורם ממונה על הטכנולוגיה חלה הן על תאגיד (ביחס לכל בעלי הרישיון בו) הן על בעל רישיון יחיד. לצורך כך אין מניעה שבעלי רישיון להסתייע בגורם חיצוני לצורך מילוי תפקיד זה, ובלבד שהדבר יאפשר עמידה בדרישות ההוראה ובאחריות המוטלת על בעל הרישיון. כמו כן, היקף המשאבים, התשומות והמעורבות שיידרשו מן הגורם הממונה ייגזרו מרמת הסיכון ומרמת המהותיות שנקבעו ביחס למתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי. כך למשל, שימושים המאופיינים ברמת סיכון או מהותיות גבוהות עשויים להצדיק מעורבות תכופה יותר של הגורם הממונה בתהליכי הבחינה והאישור של המערכת, בביצוע בקרות וניטור שוטפים, בבחינת שינויים ועדכונים במערכת, בהדרכת עובדים ובהבאת סוגיות מהותיות לדיון בפני הנהלת החברה בעלת הרישיון או הדירקטוריון.

עוד יובהר כי מינוי גורם ממונה על הטכנולוגיה אינו גורע מאחריותו של בעל הרישיון או של התאגיד, לפי העניין, לעמוד בהוראות הדין ובהוראות ההוראה. בעל תפקיד זה נועד לסייע ביישום החובות הקבועות בהוראה ובפיקוח על קיומן, אולם האחריות הסופית להטמעת ההוראה, לניהול הסיכונים הכרוכים במתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי ולעמידה בדרישות הרגולטוריות נותרת בידי בעל הרישיון או התאגיד, לפי העניין.

**בקרה וניטור**

מוצע להוסיף להוראה פרק ייעודי העוסק בבקרה ובניטור של אמצעים טכנולוגיים. פרק זה מרכז את החובות החלות על בעל רישיון ביחס לפיקוח השוטף על פעילותו של האמצעי הטכנולוגי, במטרה להבטיח את תקינות פעולתו ואת התאמת השימוש בו לדרישות ההוראה. במסגרת זו, מוצע לחייב את בעל הרישיון לקיים מנגנוני בקרה וניטור, לכל הפחות, ביחס לנתוני הקלט המשמשים את האמצעי הטכנולוגי וכן ביחס לתוצריו. בנוסף, על בעל הרישיון לוודא כי קיימים מנגנונים המאפשרים זיהוי של סטיות מהותיות בתפקוד האמצעי הטכנולוגי, קבלת התראות במקרה של חריגה מפעילותו התקינה, וזיהוי, בחינה וטיפול בתוצרים חריגים, בהיקף ובאופן המותאם להערכת הסיכונים ורמת המהותיות שעולה מהשירות.

היבט נוסף אליו נדרש בעל הרישיון לתת את הדעת, הן בשלבי בחינת האמצעי הטכנולוגי טרם הטמעתו, והן בתהליכי הבקרה והניטור לאורך השימוש בו, הוא היבט ניגודי העניינים. בהקשר זה מצופה כי בעל הרישיון יבחן כי השימוש באמצעי הטכנולוגי אינו מייצר או מגביר את הפוטנציאל

להתממשותם של ניגודי עניינים ויפעיל בקרות לזיהוי מקרים של ניגודי עניינים פוטנציאליים,[5] בהתאם לחובות החלות עליו לפי חוק הייעוץ.

יובהר כי יישום מנגנוני הניטור והבקרה נדרש להיעשות תוך שילוב המומחיות הטכנולוגית של הגורם הממונה על הטכנולוגיה עם המומחיות והניסיון המקצועיים של בעל הרישיון. שילוב זה נועד להגביר את האיכות והרלוונטיות של תהליכי הניטור והבקרה ולהבטיח את נאותות השימוש באמצעי הטכנולוגי, הן בטרם הפעלתו והן לאורך כל חיי השימוש בו.

דרישות אלו נועדו לחזק את מעורבותו של בעל הרישיון בפיקוח על האמצעי הטכנולוגי לאורך כל מחזור חייו, ולהבטיח כי מתן השירות באמצעותו בו לא ייעשה באופן אוטומטי או בלתי מבוקר. זאת, מתוך הכרה שאמצעים טכנולוגיים עשויים להיות מושפעים מאיכות הנתונים המוזנים אליהם, משינויים בסביבת הפעילות שלהם או מתקלות העלולות להשפיע על תוצריהם.

כך, לדוגמה, כאשר נעשה שימוש במערכות בינה מלאכותית, קיים חשש כי תוצרים יופקו על בסיס מידע שאינו עדכני, אינו מקיף דיו או אינו מתאים למטרה שלשמה ניתן השירות.[6] בנוסף, מערכות בינה מלאכותית עלולות לסבול מתופעת ה"הזיות" (Hallucinations), שבמסגרתה המערכת מפיקה מידע, ניתוחים או מסקנות שאינם מבוססים על נתונים מהימנים, או מציגה מידע שגוי או מטעה באופן הנחזה להיות עובדתי. בנסיבות אלה, קיימת חשיבות מיוחדת לקיומם של מנגנוני בקרה וניטור שיאפשרו לזהות תוצרים חריגים או בלתי מהימנים ולמנוע הסתמכות עליהם במסגרת מתן השירות.

יובהר כי החובה לוודא את נאותות מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי נדרשת כבר קודם להתחלת מתן השירות באמצעותו, ולאורך כל תקופת מתן השירות.

כמו כן, יודגש כי הדרישות המוצעות אינן ממוקדות בסוג מסוים של אמצעי טכנולוגי, אלא נועדו להבטיח כי בעל הרישיון יקיים פיקוח שוטף על האמצעים הטכנולוגיים שבאמצעותם ניתן השירות. לפיכך, היקף הבקרה והניטור הנדרשים ייגזר ממאפייניו של האמצעי הטכנולוגי, מאופן השימוש בו ומהסיכונים הכרוכים בו.

**הסברתיות וגילוי**

מוצע להוסיף להוראה שני פרקים חדשים העוסקים בדרישות הסברתיות וגילוי ביחס לאמצעים טכנולוגיים. הסברתיות מתייחסת ליכולת לספק הסבר, היגיון או הצדקה לתוצר אליו הגיע האמצעי הטכנולוגי. הצורך בהסברתיות עולה בעיקר לגבי מערכות בינה מלאכותית, בהן עולה קושי, בשל מורכבותן או היקף הנתונים שבבסיסן והאופן שבו נערכים הקשרים בין הנתונים, להתחקות אחר האופן בו התקבלו תוצרי המערכת. במקרים אלה, קיים חשש למנגנון מסוג "קופסה שחורה" שיתקשה לעמוד במסגרת הרגולטורית המחייבת בעל רישיון. ליכולת של בעל הרישיון להבין ולהסביר את אופן פעולת המערכת ואת הגורמים המשפיעים על תוצריה, ישנה חשיבות הן

[5] בחינה ובקרה כאמור יכולים להתייחס, לדוגמה, לשאלה האם כתוצאה מאפיון האמצעי הטכנולוגי ואופן השימוש בו עשויה להתעורר העדפה לענייניו של בעל הרישיון, של ספק חיצוני או של גורם אחר על פני טובת של הלקוח, וכן האם ההתקשרות עם ספק מיקור החוץ ו/או הסדרי תגמול בין בעל הרישיון לספק מיקור החוץ עשויים להשפיע על תוצרי האמצעי הטכנולוגי.

[6] בהקשר זה יצוין כי קיים חשש גובר לתופעה שבה מערכות בינה מלאכותית מתאמנות על או נסמכות על תוצרים שנוצרו בידי מערכות בינה מלאכותית אחרות. תופעה זו עלולה להביא להצטברות של טעויות והטיות ולהפחתת מהימנותם של התוצרים לאורך זמן.

לצורך קיום פיקוח ובקרה אפקטיביים על פעילותה, והן לצורך מתן מידע והסברים ללקוחות ביחס לשירות הניתן להם. בהמשך להבחנה שנעשתה בדוח צוות בינה מלאכותית בפיננסים, ההוראה מבחינה בין דרישת הסברתיות כללית, שעניינה הבנת אופן פעולתה של מערכת הבינה המלאכותית, ובין דרישת הסברתיות פרטניות, שעניינה הסבר ביחס לקבלתה של כל החלטה ספציפית על-ידי המערכת. תחת דרישה זו אין מדובר בהסבר כללי ותהליכי, אלא במידע המספק את ההיגיון להחלטה מסוימת ויש בו כדי להסביר מדוע זו ההחלטה.

ההוראה המוצעת קובעת חובה לקיומה של הסברתיות כללית. לעומת זאת, הסברתיות פרטנית אינה נדרשת בכל מקרה, אלא ביחס למערכות בעלות סיכון ומהותיות גבוהים. גם ביחס למערכות אלה, במקרים שבהם לא ניתן להבטיח רמה מספקת של הסברתיות פרטנית, עשויים להיות גורמים מפצים שינקוט בעל הרישיון ויאפשרו הפעלת המערכת. גורמים מפצים אלה עשויים לכלול, בין היתר, הגברת היקף הניטור והבקרה על פעילות האמצעי הטכנולוגי, קביעת חובה לאישור של גורם אנושי של תוצרים או החלטות המופקים באמצעותו, או צמצום ההסתמכות עליו במסגרת מתן השירות. הפעלת אמצעים אלו נועדה לצמצם את הסיכונים שעולים במקרים בהם לא ניתן לספק הסברתיות פרטנית. יובהר כי, במקרים בהם הפעלת הגורמים המפצים אינה מצמצמת את הסיכון האמור בצורה מספקת, בעל הרישיון לא יהיה רשאי לתת שירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי.

במקביל, במישור הגילוי, מוצע לחייב את בעל הרישיון לספק ללקוחות גילוי מתאים ביחס למתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי. גילוי זה יינתן במסגרת ההתקשרות עם הלקוח ולאורך מתן השירות השוטף, לפי העניין. מטרת הגילוי היא לאפשר ללקוח להבין את מאפייני השירות הניתן לו, את מידת המעורבות של האמצעי הטכנולוגי במתן השירות ואת ההשלכות האפשריות הנובעות מכך. בנוסף, מוצע להבהיר כי על בעל הרישיון להימנע מהצגת מצגים מטעים ביחס ליכולותיו, לביצועיו או לרמת הדיוק של האמצעי הטכנולוגי, לרבות במסגרת פרסום השירותים שהוא מספק והאופן בו הם מוצגים (AI Washing). כמו כן, על בעל הרישיון לוודא כי המידע והגילויים הנמסרים ללקוחות ביחס למתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי מנוסחים באופן ברור, מובן ואפקטיבי, המאפשר ללקוחות להבינם ולקבל החלטות מושכלות ביחס לקבלת השירות באמצעותם, וכן כי הלקוחות מודעים לכך שהשירות הניתן להם כולל שימוש באמצעי טכנולוגי.

**מיקור חוץ**

השימוש באמצעים טכנולוגיים, ובכללם במערכות בינה מלאכותית, באמצעות צדדים שלישיים יכול להתקיים במגוון תצורות, ואין הוא מוגבל להתקשרות עם צד שלישי שהמוצר או השירות שלו מבוסס כולו על אמצעי טכנולוגי או מערכת בינה מלאכותית. בפרט, ביחס למערכות בינה מלאכותית, בעל רישיון עשוי להתקשר עם צד שלישי לצורך קבלת מערכת או שירות שמבוסס בעיקרו על בינה מלאכותית, עם או ללא התאמה או אימון נוסף של המודל; להשתמש במוצר או בשירות של צד שלישי שאינו מבוסס בעיקרו על בינה מלאכותית אך כולל רכיבי בינה מלאכותית; להתקשר עם צד שלישי לקבלת מוצר או שירות שמבוסס על מודל בינה מלאכותית של ספק מודל אחר ועוד. תצורות אלו עשויות ליצור רמות שונות של חשיפה וסיכון, בהתאם למידת השימוש באמצעי הטכנולוגי והבינה המלאכותית, לאופי השירות או המוצר, למידת התלות בו, מידת הפיקוח והשליטה של בעל הרישיון ולמידת ההשפעה האפשרית על לקוחות בעל הרישיון ופעילותו.

שימוש במיקור חוץ לצורך מתן שירות תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים, ובפרט כזה המבוסס בינה מלאכותית, עלול להעצים סיכונים המוכרים מעולמות מיקור החוץ, וכן ליצור סיכונים ייחודיים הנובעים מהשימוש בבינה מלאכותית. בכלל זה עשויים להתעורר סיכונים הנובעים מהיעדר שקיפות מספקת ביחס למודל, לנתונים שעליהם אומן, לאופן השימוש בנתוני בעל הרישיון ולקוחותיו או למגבלות ולבקרות המובנות במערכת; סיכונים הנובעים משינויים ועדכונים במוצר או בשירות לאחר הטמעתו, לרבות שינויים במודל הבינה המלאכותית ללא בחינה מתאימה; סיכוני פרטיות, אבטחת מידע וסייבר; סיכונים להטיות, הוגנות, היעדר הסברתיות ואמינות תוצרי המערכות; סיכונים משפטיים, סיכוני ריכוזיות ותלות בספק יחיד וסיכונים הנוגעים לספקי משנה ושרשרת אספקה. כמו כן, עשויים להיווצר סיכונים תפעוליים וסיכוני מוניטין כתוצאה מכשל או הפסקת שירות.

לפיכך, מוצע להוסיף פרק ייעודי הקובע חובות נוספות ביחס לשימוש של בעל רישיון במיקור חוץ של אמצעים טכנולוגיים ומערכות בינה מלאכותית. חובות אלו נועדו לחזק את יכולתו של בעל הרישיון לזהות, להעריך ולנהל את הסיכונים הנובעים מהסתמכות על גורמי חוץ, בהתאם לרמת הסיכון ולמידת המהותיות של השימוש. זאת, במטרה להבטיח כי השימוש במיקור חוץ ייעשה באופן בטוח, אמין ומבוקר, וכי בידי בעל הרישיון יישמרו הכלים והיכולות הנדרשים לצורך עמידה בהוראה זו ובדרישות הדין בכלל.

בין היתר, מוצע לחייב גיבוש מדיניות ונהלים מתאימים, ביצוע הערכת סיכונים טרם ההתקשרות ובמהלכה, וקיום הליך בדיקת נאותות ביחס לספק מיקור החוץ. במסגרת הערכת הסיכונים יידרש בעל הרישיון להתייחס, לכל הפחות, לסיכוני ריכוזיות, לסיכונים הנוגעים לשרשרת האספקה ולהסתמכות על צדדים נוספים, ולסיכוני אבטחת מידע, סייבר והגנת הפרטיות.

במסגרת בדיקת הנאותות יבחן בעל הרישיון, בין היתר, את המוניטין העסקי של ספק מיקור החוץ; את הידע, הניסיון, המומחיות והמשאבים העומדים לרשותו לצורך מתן השירות; את היבטי הריכוזיות הכרוכים בהתקשרות; את מידת השקיפות שהוא מספק ביחס לאופן ניהול הסיכונים הקשורים לפיתוח, לתחזוקה ולהפעלה של האמצעי הטכנולוגי והמידע שעליו הוא מבוסס; וכן אירועי אבטחת מידע, סייבר או פגיעה בפרטיות שהתרחשו אצל הספק, במוצריו או בשירותיו, ואת אופן הטיפול בהם.

נוסף על כך, מוצע לקבוע עקרונות לעניין ביצוע בדיקות, בקרות ופיקוח ביחס לשירות או למוצר המתקבלים במיקור חוץ; שימור הידע, המידע, ההרשאות והכלים הנדרשים לצורך בקרה וניטור אפקטיביים בידי בעל הרישיון; הסדרת היבטים שונים בהסכם ההתקשרות, ובכלל זה חובות דיווח, טיפול באירועי כשל, הגנה על מידע, שימוש בספקי משנה וניהול שינויים; וקביעת הסדרים להבטחת המשכיות עסקית במקרה של כשל או סיום ההתקשרות עם ספק מיקור החוץ. עוד מוצע לעגן את ההתקשרות בהסכם בכתב ולהבטיח כי גם מקום שבו נעשה שימוש במיקור חוץ, תישמר יכולתה של הרשות לקבל מידע הדרוש לצורך מילוי תפקידיה ולהפעיל את סמכויותיה בהתאם לדין.

**דגשים לשלבי מתן השירות**

במסגרת המעבר לנוסח חדש של ההוראה, מוצע לאחד את ההוראות החלות כיום על בעלי רישיון במתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי בשלבים השונים של תהליך מתן השירות. מטרת שינוי

זה היא להימנע מהבחנה מלאכותית בין שלבי השירות השונים במקרים שבהם נעשה שימוש רציף באמצעי טכנולוגי לאורך מספר שלבים בתהליך מתן השירות.

בנוסף, מוצע לעדכן את ההוראות הנוגעות למתן סיוע ללקוח באמצעות גורם אנושי. ההוראה הקיימת מחייבת את בעל הרישיון להעמיד לרשות הלקוח אפשרות לקבלת סיוע כאמור, ואילו במסגרת ההוראה המוצעת מבוקש להותיר לבעל הרישיון שיקול דעת רחב יותר באשר לעצם העמדת שירות זה ולהיקפו. שינוי זה נובע מההתפתחויות הטכנולוגיות שחלו בשנים האחרונות ומהתרחבות האפשרויות למתן שירותים באמצעות אמצעים טכנולוגיים, באופן המאפשר במקרים מסוימים להעניק שירות מבלי להידרש למעורבות שוטפת של גורם אנושי. בהתאם לכך, מוצע כי בעל רישיון יהיה רשאי להחליט אם להעמיד ללקוחותיו שירות סיוע אנושי, ובאיזה היקף, ובלבד שהדבר יובהר ללקוח באופן ברור טרם ההתקשרות עמו. עם זאת, יובהר כי אין בשינוי המוצע כדי לגרוע מהדרישות הקבועות בדין ביחס לפעילויות שרק בעל רישיון מוסמך לבצע. לפיכך, מקום שבו הסיוע או הפעולה המבוקשים הם מסוג השירותים אשר לפי הדין מחייבים מעורבות של בעל רישיון, יינתנו אלה על ידי בעל רישיון ובהיקף הנדרש לצורך הבטחת עמידה בחובותיו לפי דין.

לאור העובדה כי מתן שירות באמצעים טכנולוגיים, ובפרט שירות המבוסס על מערכות בינה מלאכותית, אינו מתאים בהכרח לכל סוגי הלקוחות, מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יפעל לבחון כי מתן השירות תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים מוצע ללקוחות שמאפייניהם אינם מעידים על קושי פוטנציאלי בהבנת מהות השירות והסיכונים הגלומים בו, בין השאר על רקע מגבלות באוריינות דיגיטלית או בגישה לשירותים מקוונים. ככל שבעל הרישיון מוצא כי לקוח מסוים או קבוצת לקוחות מסוימת אינם מתאימים לקבלת השירות באמצעות אמצעי טכנולוגי, מצופה כי בעל הרישיון יימנע ממתן השירות ללקוח תוך שימוש באמצעים הטכנולוגיים.

כמו כן, מוצע להבהיר כי החובה לקיים אינטראקציה עם הלקוח במקרים בהם הלקוח מבקש לבחור במדיניות השקעה השונה מזו שנקבעה או הומלצה לו על ידי האמצעי הטכנולוגי, אינה מחייבת בהכרח מעורבות של גורם אנושי. תכליתה של דרישה זו היא לוודא כי מתקיים בירור של הטעמים לבחירת הלקוח וכי ניתן לו הסבר מתאים בדבר משמעות הבחירה כאשר הדרך לביצוע הבירור יכולה להיות באינטראקציה תוך שימוש באמצעים שונים ובלבד שמטרת הבירור והבהרת הבחירה ומשמעותה תושג. עוד מוצע להבהיר כי הוראה זו חלה לא רק בשלב בירור הצרכים הראשוני וקביעת מדיניות ההשקעה לראשונה, אלא גם בעת עדכון או שינוי מדיניות ההשקעה במהלך תקופת מתן השירות.

## טיוטת ההוראה

### פרק א' – הגדרות

1. בהוראה זו:

"**הוראת בירור צרכי לקוח**" – ההוראה לבעלי רישיון בקשר לבירור צרכיו והנחיותיו של הלקוח (נוסח חדש – 2021),[7] או כל נוסח שיחליף אותה.

"**חוק הייעוץ**" - חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995.

"**מיקור חוץ של אמצעי טכנולוגי ומערכת בינה מלאכותית**" – מערכות ושירותים המסופקים על ידי צד שלישי, המבוססים על אמצעי טכנולוגי, לרבות מערכת בינה מלאכותית, או העושים שימוש בבינה מלאכותית. בכלל זה, מערכות, מודלים, נתונים ומרכיבים טכנולוגיים אחרים המשמשים לצורך מתן שירות באמצעות אמצעי טכנולוגי ומסופקים על ידי צד שלישי, וכן מוצרים ושירותים של צד שלישי אשר שולבו בהם או הוטמעו בהם יכולות בינה מלאכותית.

"**מערכת בינה מלאכותית**" – מערכת מבוססת מחשב הפועלת בדרגות שונות של אוטונומיה, במטרה להפיק תוצרים כגון תוכן, תחזיות, המלצות או החלטות, אשר עשויה להיות לה השפעה על משקיעים, לקוחות או על פעילותו של הגוף המפוקח. על אף האמור, בעל רישיון רשאי להחליט כי מערכת מבוססת מחשב אינה מהווה, על פי מהותה, מערכת בינה מלאכותית.

"**מתן שירותים באופן מקוון**" – שימוש באמצעי אלקטרוני או ממוחשב כאמצעי תקשורת בין בעל הרישיון לבין הלקוח, כחלופה למפגש פנים מול פנים, שאינו משמש ככלי לקבלת החלטות או ככלי תומך החלטה.

"**מתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי**" – מתן שירותים באופן מקוון, שימוש באלגוריתם לצורך קבלת החלטות או שימוש במערכת בינה מלאכותית; על אף האמור, לא יראו בשימוש במערכות ואמצעים טכנולוגיים בסיסיים ונפוצים המשמשים לפעילות שוטפת, מתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי.

"**מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי**" – מתן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, למעט מתן שירותים באופן מקוון, אשר סווגו על-ידו כשירותים ברמות סיכון ומהותיות גבוהות.

"**שירותים**" – ייעוץ השקעות, שיווק השקעות או ניהול תיקי השקעות.

"**תאגיד**" – תאגיד בעל רישיון לפי חוק הייעוץ, וכן כל תאגיד אחר שעובדיו הם בעלי רישיון, לעניין עיסוקם של עובדיו במתן שירותים לפי חוק הייעוץ.

"**תקנות הדיווח**" – תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (דוחות), תשע"ב-2012.

---

[7] המפורסמת באתר הרשות בקישור כאן.

**פרק ב' – כללי**

2. בעל הרישיון ייתן שירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי לאחר שרכש מיומנות והבנה ביחס אליו, ומצא כי ניתן לפעול בעזרתו באופן שלא יפגע בלקוחותיו או בחובותיו על פי דין.

3. מתן שירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי ייעשה בכפוף לכללי האחריות הרגילים, לא יגרע מאחריותו של בעל הרישיון לפי הדין, ובעל רישיון לא יסייג אחריותו בגין שימוש כאמור כלפי לקוחות בפרסומים או בהתקשרויות עימם.[8]

4. בטוחה שערך או הפקיד בעל הרישיון, כפי שנדרש על פי החוק והתקנות לפיו, תכלול כיסוי חבות בגין מתן השירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי על ידי בעל הרישיון. אין באמור כדי לגרוע מכל כיסוי ביטוחי שנדרש בהתחשב במאפייני פעילות בעל הרישיון והאמצעי הטכנולוגי בו הוא עושה שימוש.

5. בעל רישיון הנותן שירותים באופן מקוון בלבד יהיה כפוף להוראות סעיפים 1-6, 9, 13-15, 23, 25-26, 29, 31-33, 35-40, 43-44 בלבד.

**הערכת סיכונים וקביעת רמת מהותיות**

6. קודם למתן השירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, יבצע בעל רישיון הערכה של הסיכונים העולים מהשימוש באמצעי הטכנולוגי והשירות הניתן באמצעותו ויעריך את רמת הסיכון העולה מהשימוש בו.

7. בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי יעריך את רמת המהותיות של האמצעי הטכנולוגי והשירות הניתן באמצעותו.

8. לצורך ביצוע הערכה כאמור בסעיפים 6 ו-7 על בעל הרישיון להתייחס לכל הפחות לפרמטרים הבאים:

   8.1 מידת ההסתמכות של בעל הרישיון על האמצעי הטכנולוגי במתן השירות.

   8.2 היקף השימוש באמצעי הטכנולוגי.

   8.3 מידת ההשפעה של האמצעי הטכנולוגי על השירות במקרה של כשל במערכת.

   8.4 מידת מעורבות גורם אנושי במתן השירות באמצעות האמצעי הטכנולוגי, ובכלל זה האם השירות ניתן ללא מעורבות אנושית אקטיבית.

   8.5 אופן השימוש באמצעי הטכנולוגי וייעודו.

9. בעל הרישיון יתקף את החלטתו בהתאם לסעיפים 6 ו-7 לכל הפחות אחת לשנה או בעת שינוי מהותי במאפייני האמצעי הטכנולוגי או באופן השימוש בו לפי המוקדם מבניהם.

10. בעל הרישיון ישמור תיעוד של תהליך הערכת הסיכונים והמהותיות ושל התיקוף התקופתי, כאמור בסעיף 8.

11. בעל הרישיון יישם הוראה זו, בהיקף ובאופן ההולם את הערכת הסיכונים ואת הערכת רמת המהותיות שקבע בהתאם להוראות פרק זה .

**ממשל תאגידי וניהול סיכונים**

12. בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, יקבע קריטריונים בנוגע לשילוב גורמים אנושיים במתן השירותים, ככל שהדבר נדרש.

---

[8] יובהר כי אין באמור כדי למנוע הבהרות של הגוף המפוקח בדבר מגבלות סבירות של מערכת בינה מלאכותית או להתיר הסרת אחריות מהלקוח מקום בו הנסיבות מצדיקות זאת. ראו עמ' 119 בדוח הצוות.

13. בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי יקבע מדיניות ונהלים כתובים לניהול הסיכונים הנובעים משימוש זה ויפעל לפיהם.
14. בעל הרישיון ישמור תיעוד של הנהלים שנקבעו לפי סעיף 13, ושל גרסאות קודמות של נהלים שעודכנו למשך 7 שנים.
15. בעל הרישיון יבטיח כי העובדים הנותנים שירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי, מבינים ומכירים את המאפיינים של המערכת, את הסיכונים ואת העקרונות המרכזיים הכרוכים בה, ויודעים לזהות תוצרים חריגים או תקלות בה.
16. בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, ימנה גורם טכנולוגי ייעודי שיהיה אמון על ההיבטים הטכנולוגים שבבסיס השימוש באמצעי (להלן: "**הממונה על הטכנולוגיה**").
17. הממונה על הטכנולוגיה יפעל כדלקמן:
    17.1 יכיר ויבין את המתודולוגיה והטכנולוגיה שבבסיס האמצעי הטכנולוגי, באופן שיאפשר לו לקבל החלטה מושכלת בדבר השימוש בו, לתת תיאור והסברים על פעולתו, ולבחון אם הוא פועל כמצופה.
    17.2 יהיה בעל הידע והמשאבים המאפשרים מתן מענה מקצועי וטכני בנוגע לאופן קבלת ההחלטות באמצעי הטכנולוגי, ולמתודולוגיה עליה מבוסס האמצעי הטכנולוגי בכללותו.
    17.3 יכיר ויבין את הסיכונים הגלומים באמצעי הטכנולוגי, ואת ההשפעה האפשרית של התממשותם על תוצרי האמצעי הטכנולוגי.
    17.4 יוודא כי השימוש באמצעי הטכנולוגי, נעשה בהתאם לנהלים שנקבעו לפי סעיף 13.
18. בעל רישיון יעסיק כוח אדם נוסף, וביחס לתאגיד, גם בעלי רישיון נוספים, בהיקף ובאופן שיאפשר לו לעמוד בדרישות ההוראה.

<u>מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי</u>

19. מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי יינתן על ידי תאגיד ובעלי הרישיון בו בלבד.
20. מבלי לגרוע מכלליות האמור בתקנה 21 לתקנות הדיווח, התחלה או סיום של מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי, וכן כל שינוי משמעותי באופן מתן השירותים העולה כדי אירוע מהותי, ידווחו לרשות ניירות ערך. במסגרת הדיווח יפרט התאגיד המורשה את הנסיבות והמאפיינים שבגינם פעילותו עולה כדי "מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי".
21. דירקטוריון תאגיד הנותן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי יהיה אמון על ההיבטים הבאים:
    21.1 גיבוש ואישור אסטרטגיית השימוש באמצעים טכנולוגיים, לרבות לעניין שימוש במיקור חוץ ויקבע את מידת הסיכון לשימוש באמצעים טכנולוגיים.
    21.2 אישור תהליך הערכת הסיכונים וקביעת רמת המהותיות ותוצאותיהם בהתאם לסעיף 9.
    21.3 אישור האמצעי הטכנולוגי והשימוש בו, לרבות שמירת תיעוד האישור למשך 7 שנים מן המועד האחרון בו ניתנו שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי.
    21.4 אישור הנהלים שנקבעו לפי סעיף 13, וכל עדכון שלהם.
    21.5 אישור מינוי הממונה על הטכנולוגיה.

22. תאגיד הנותן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי יקיים בעבור דירקטוריון התאגיד תוכנית הדרכה תקופתית בדבר השימוש באמצעים טכנולוגיים והסיכונים הכרוכים בהם.

**בקרה וניטור**

23. בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי יקבע ויישם אמצעי בקרה, בהתחשב במאפייני האמצעי הטכנולוגי ובאופן השימוש בו, לשם הבטחת פעילות תקינה ונאותה.
24. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 23, בעל רישיון יפעיל מנגנוני ניטור ובקרה באופן אשר יבטיח את נאותות מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי, ובמטרה לוודא כי:
    24.1 הנתונים המשמשים את האמצעי הטכנולוגי איכותיים ומהימנים.
    24.2 תוצרי האמצעי הטכנולוגי איכותיים ומהימנים.
    24.3 תוצרי האמצעי הטכנולוגי אינם מפלים, מוטים או נגזרים מניגודי עניינים פוטנציאליים.
    24.4 תוצרים חריגים מזוהים ומטופלים, לרבות אפשרות עצירה או הגבלת פעילות האמצעי הטכנולוגי במידת הצורך.
    24.5 קיימת התראה על סטיות מהותיות בתפקוד האמצעי הטכנולוגי או בביצועי המודלים.
    24.6 בעל הרישיון יוודא את נאותות מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי קודם לתחילת השימוש בו, ויפעיל מנגנוני ניטור ובקרה, כאמור בסעיף 23 לעיל, לאורך כל תקופת מתן השירות.
25. בעל רישיון ינהל, יתחזק ויעדכן מרשם של כלל האמצעים הטכנולוגיים בהם נעשה שימוש לצורך מתן השירותים.
26. בעל רישיון ישמור תיעוד של תהליך מתן השירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי בדרך הניתנת לאחזור, למשך שבע שנים מהמועד ניתן השירות כאמור.

**הסברתיות**

27. בעל הרישיון יכיר ויבין את אופן פעולתו של האמצעי הטכנולוגי המשמש אותו למתן השירותים, באופן שיאפשר לו לספק הסבר מקיף, בין השאר, על ההיגיון שבבסיס האמצעי הטכנולוגי, מגבלות מרכזיות בפעולתו, הנתונים בהם נעשה שימוש, והשיקולים המשמשים בקבלת החלטות. (להלן: "**הסברתיות כללית**").
28. בנוסף להסברתיות כללית כאמור בסעיף 27, בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי יהיה בעל יכולת להסביר כיצד התקבלו תוצרי פעולתו של האמצעי הטכנולוגי, באופן המאפשר לו לספק הסבר מדוע התקבל תוצר מסוים ולא אחר (להלן: "**הסברתיות פרטנית**"). על אף האמור, בעל רישיון לא יהיה חייב בהסברתיות פרטנית מקום בו התקיימו אמצעים מפצים להנחת דעתו של בעל הרישיון להעדרה של הסברתיות פרטנית. על בעל הרישיון להבטיח כי אמצעים מפצים אלה מצמצמים משמעותית את הסיכונים הנובעים מהעדר הסברתיות פרטנית.

**גילויים ללקוח**

29. טרם מתן השירות, ימסור בעל רישיון הנותן שירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי גילוי ללקוח בדבר מאפייניו הייחודיים של השירות, לעומת שירות שאינו ניתן תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים, ואת הסיכונים הגלומים בו.

30. בעל הרישיון יציג חיווי ללקוח על כך שמתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי כולל שימוש במערכת בינה מלאכותית, באופן ברור, בולט ואפקטיבי. על אף האמור, חיווי כאמור אינו נדרש מקום בו ברור כי נעשה שימוש בבינה מלאכותית.
31. בעל הרישיון ימנע מהצגת מצגים מטעים בדבר יכולות האמצעי הטכנולוגי ויבטיח כי ההסבר ללקוח יהיה ברור, בולט ואפקטיבי. בעל הרישיון לא יכלול במסגרת הגילויים הניתנים ללקוח או במסגרת תנאי ההתקשרות עמו כל הסתייגות בנוגע לאחריותו, שלא בהתאם להוראה זו.
32. כלל הגילויים וההסברים הנדרשים מכוח חוק הייעוץ יכולים להינתן תוך שימוש באמצעי טכנולוגי.

**אבטחת מידע והגנת פרטיות**

33. בעל הרישיון ינקוט בכל האמצעים הנדרשים על פי דין לאבטחת המידע במערכות בהן ניתן השירות ולהגנת הפרטיות של לקוחותיו לרבות מניעת חדירה לאמצעי הטכנולוגי, הוספה או גריעה של מסמכים שלא על ידי המורשה לכך, התערבות בפעילות האמצעי הטכנולוגי שלא על ידי המורשה לכך ומניעת צפייה במסמכים ומידע הנוגעים ללקוחות בעל הרישיון ולפעילותו.

**מיקור חוץ**

34. בעל רישיון העושה שימוש במיקור חוץ של אמצעי טכנולוגי ומערכת בינה מלאכותית לצורך מתן שירות תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים יפעל בהתאם לעקרונות הבאים:
    34.1 בעל הרישיון יכלול התייחסות ייעודית למיקור החוץ במסגרת המדיניות והנהלים אותם יקבע, כאמור בסעיף 13 לעיל.
    34.2 בעל הרישיון יוודא כי השימוש בספק מיקור חוץ אינו גורע מאחריות ויכולת בעל הרישיון לעמוד בדרישות כל דין ודרישות הוראה זו.
    34.3 טרם התקשרות עם ספק מיקור חוץ, בעל הרישיון יעריך את הסיכונים הייחודיים הנוגעים למיקור החוץ ויבצע בדיקת נאותות ביחס לספק מיקור החוץ, בהיקף התואם את רמות הסיכון והמהותיות במתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי.
    34.4 בעל הרישיון יוודא כי בידיו ידע, מידע, הרשאות וכלים במידה המאפשרת לו לבקר ולנטר באופן אפקטיבי אחר מתן השירות תוך שימוש באמצעי הטכנולוגי, לכל הפחות כאמור בסעיפים 23-26.
    34.5 בעל הרישיון יוודא כי בהתקשרות עם ספק מיקור החוץ מוסדרים היבטים של חובות דיווח על אירועים וכשלים, הגנה על המידע של בעל הרישיון ולקוחותיו, שימוש ספק מיקור החוץ בספקי משנה וצדדים נוספים, שינויים משמעותיים באמצעי הטכנולוגי או במודל הבינה המלאכותית עליו מתבסס האמצעי הטכנולוגי, שמירת נתונים ותיעוד, השבת ומחיקת מידע, הוראות לעניין סיום ההתקשרות בין הצדדים, ו-SLA לטיפול בתקלות.
    34.6 בעל הרישיון יגבש עקרונות להמשכיות עסקית באופן שיאפשר לו להמשיך ולספק שירותים ללקוחותיו גם במקרה של סיום התקשרות עם ספק מיקור החוץ או במקרה של כשל באמצעי הטכנולוגי המסופק על ידי ספק מיקור החוץ. במקרה בו בשל אופי ההסתמכות על ספק מיקור החוץ צפוי כי בעל הרישיון לא יוכל לספק ללקוחותיו

שירות באופן מתמשך כתוצאה מסיום התקשרות עם ספק מיקור החוץ, על בעל הרישיון לגלות זאת ללקוחותיו בטרם ההתקשרות ביניהם.

34.7 בעל הרישיון יעגן את התקשרותו עם ספק מיקור החוץ באופן שיבטיח עמידה בדרישות הוראה זו ובדרישות פרק זה בפרט.

34.8 בעל הרישיון יוודא כי שימוש בספק מיקור חוץ לא יפגע ביכולתה של הרשות לקבל מידע על פעילות בעל הרישיון ולהפעיל את סמכויותיה לפי כל דין.

**דגשים לשלבי מתן השירות**

35. מידע המוצג או נמסר ללקוח בנוגע למתן השירות ובמהלכו יוצג באופן המותאם לדרך התקשרות הנעשית תוך שימוש באמצעי טכנולוגי, בפרט במקרים של העדר תקשורת בין-אישית אנושית בתהליך, ובמטרה למזער חוסר בהירות ואי הבנות.
36. נעשו חתימות הלקוח ובעל הרישיון על המסמכים הנדרשים במדיה אלקטרונית, ייעשה הדבר באופן המפורט בחוזר לתאגידים המורשים ולבעלי רישיון בדבר אופן עריכת הסכם עם לקוח בשירות הניתן בדרך מסורתית.[9] במתן שירותי ייעוץ השקעות או שיווק השקעות, ינקוט בעל הרישיון באמצעים סבירים להבטיח זיהוי של הלקוח.
37. בעל רישיון יבחן את הצורך בהעמדת שירות סיוע של גורם אנושי מקצועי. היה הסיוע בעניין שרשאי לתת אותו רק בעל רישיון, יינתן הסיוע על ידי בעל רישיון באופן הנדרש להבטחת מילוי חובותיו על פי הדין.
38. בעל הרישיון יוודא כי מתן השירותים תוך שימוש באמצעי טכנולוגי צפוי להיות מותאם למאפייני לקוחותיו, בין השאר בהיבטים של אוריינות דיגיטלית וגישה לשירותים מקוונים.
39. בעל רישיון העורך תהליך בירור צרכים במסגרת מתן השירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי לא ישלימו מבלי שאסף את המידע והנתונים הדרושים לצורך הבנת צרכיו ומטרותיו של הלקוח כנדרש בהוראת בירור הצרכים. במסגרת זו, בעל הרישיון יכלול מנגנונים לאיתור וטיפול במידע ובנתונים סותרים.
40. מקום בו לא הושלם הליך איסוף המידע והנתונים או נכללו סתירות במידע ובנתונים שנאספו, יושלם תהליך בירור הצרכים רק לאחר שיוסבר ללקוח על אודות חשיבות איסוף המידע והנתונים הנדרשים באופן מלא, ויינקט מאמץ סביר לקבלם מהלקוח או ליישב את הסתירות לפי העניין.
41. בעל רישיון הנותן שירות תוך שימוש באמצעי טכנולוגי במסגרת הליך קביעת מדיניות ההשקעה, יכלול בתהליך מתן אפשרות ללקוח להביע את רצונו בבחירת מדיניות השקעה שונה מזו שנקבעה לו על ידי האמצעי הטכנולוגי. במקרה כאמור, לא יושלם הליך קביעת מדיניות ההשקעה אלא לאחר שהתקיימה אינטראקציה בין הלקוח ובין בעל הרישיון, במסגרתה יברר את הטעמים לבחירת הלקוח ויסביר לו משמעות הבחירה במדיניות השקעה שונה.
42. תיק המנוהל בידי תאגיד מורשה הקשור לתאגיד בנקאי, באמצעות אלגוריתם או מערכת בינה מלאכותית, יכלול אך ורק יחידות של קרנות נאמנות, לרבות קרנות חוץ שניתן היתר הרשות להצעתן לציבור בישראל לפי חוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד- 1994.

[9] קישור לחוזר

**פרק ג' - תחילה**

43. מועד התחילה של תיקון זה יהיה 6 חודשים לאחר מועד פרסום הודעה על קביעת ההוראה ברשומות.
44. על אף האמור בסעיף 43, בעל רישיון שקיבל את רישיונו בתקופה שבין מועד פרסום ההודעה על קביעת ההוראה ברשומות לבין מועד התחילה, יחולו עליו דרישות ההוראה במלואן החל ממועד קבלת הרישיון.

**התייחסויות נוספות לעיון הציבור**

בנוסף לנוסח טיוטת ההוראה המצורף לעיל להערות הציבור, מבקש סגל הרשות להפנות את תשומת לב הציבור לנושאים הבאים לגביהם ישמח לקבל התייחסות באופן פרטני:

הגדרת מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי והרחבת דרישות ממשל תאגידי

הגדרת מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי (להלן: "**שימוש מוגבר**") נועדה להתמודד עם מתן שירותים המגלמים בתוכם סיכון מובנה פוטנציאלי גבוה. זאת בהתאם לתפישה הכללית בדבר הצורך באסדרה מבוססת סיכונים, בפרט בקשר עם טכנולוגיה מתפתחת שיישומיה עשויים להיות מגוונים. כך, סיכונים פוטנציאלים עלולים להיות גבוהים לדוגמא לנוכח מאפייני האמצעי הטכנולוגי ואופן השימוש בו או וכתוצאה ממתן השירות לאוכלוסיית לקוחות גדולה יותר (הן מבחינת כמות הלקוחות והן מבחינת היקף הנכסים המנוהלים).

במקרים בהם מדובר בסיכון גבוה, מבקשת טיוטת ההוראה להחיל על בעל הרישיון דרישות ממשל תאגידי מוגברות, לרבות חובה כי פעילות בעל הרישיון תיעשה במסגרת תאגיד, ולא במסגרת בעל רישיון יחיד עצמאי. החלת חובות אלו נועדה להגביר את יכולת בעלת הרישיון לממש את עקרונות הממשל התאגידי המוצעים בהוראה באופן נאות והולם ובכך להגביר את תהליכי הבחינה והבקרה הפנימיים, לפני ההחלטה להכניס את האמצעי הטכנולוגי ובמהלך השימוש בו.

בהתאם לכך, מבקש סגל הרשות לקבל את התייחסות הציבור אל שתי הנקודות הבאות:

1) **האם נכון לקבוע קריטריונים אחידים ומוגדרים, כמותיים ו/או איכותניים, לצורך הגדרת שימוש מוגבר או לחילופין להשאיר זאת בהתאם לסיווג רמת הסיכון והמהותיות על ידי בעל הרישיון?**

הגדרת "מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי" בסעיף 1 לטיוטת ההוראה קובעת כי בעל הרישיון יסווג לפי שיקול דעתו מתי שימוש באמצעי טכנולוגי הנו ברמות סיכון ומהותיות גבוהות. סיבה מרכזית להענקת שיקול הדעת בנושא זה לבעל הרישיון היא מגוון השימושים הפוטנציאליים והמערכות השונות בהן עשוי להיות שימוש. מנגד, היעדר קביעת קריטריונים אחידים ומוגדרים, כמותיים ו/או איכותניים, מעלה חשש כי בעלי רישיון ייטו שלא לסווג את אופן מתן השירותים כשימוש ברמות סיכון ומהותיות גבוהות, וכי תיווצר שונות באופן היישום של דרישה זו בין בעלי הרישיון השונים.

על כן, סגל הרשות מבקש את התייחסות הציבור אם יש מקום לשמר את הגישה האמורה או לקבוע קריטריונים מחייבים במסגרת הגדרה זו?

2) **האם נכון לקבוע דרישות ייעודיות נוספות ביחס לדירקטוריון והנהלת התאגיד המורשה העושה שימוש מוגבר באמצעים טכנולוגיים?**

כאמור, טיוטת ההוראה קובעת כי מתן שירותים תוך שימוש מוגבר באמצעי טכנולוגי ייעשה בידי תאגיד ובעלי הרישיון בו (להבדיל מבעל רישיון יחיד). בעניין זה עולה שאלה אם נדרש לקבוע דרישות ייעודיות ביחס לדירקטוריון התאגיד, וכן אם יש מקום להסדיר במפורש את חלוקת האחריות בין הדירקטוריון לבין הנהלת התאגיד המורשה. דרישות כאמור יכול שיכללו חובת מינוי מספר מינימאלי של דירקטורים, חובות מומחיות לחברי הדירקטוריון, מינוי ועדות רלוונטיות וכו'.

* כדוגמת הספים אשר נקבעו לצורך סיווג חברת ניהול תיקים גדולה במסגרת חוק הייעוץ:
  - מעל 50 לקוחות ושווי הנכסים הכולל שלהן היה מעל 5 מיליארד שקלים חדשים; או
  - מעל 1,000 לקוחות.

שימוש בסוכני בינה מלאכותית (AI Agents)

בעת האחרונה מתפתח השימוש בסוכני בינה מלאכותית (AI Agents) המאפשרים למערכות מבוססות בינה מלאכותית לבצע משימות מורכבות באופן אוטונומי או אוטונומי למחצה, תוך תכנון רצף פעולות, קבלת החלטות, שימוש בכלים ובמערכות חיצוניות וביצוע פעולות להשגת יעדים שהוגדרו מראש, לעיתים תוך מעורבות אנושית מוגבלת. מגמה זו של שימוש הולך וגובר בסוכני בינה מלאכותית נצפית גם בקרב גופים פיננסיים, הן לצרכים פנים-ארגוניים, ובכלל זה ייעול תהליכים תפעוליים, הן לצורך מתן שירותים ללקוחות, לרבות ביצוע פעולות עבורם. לצד היתרונות הגלומים בשימוש זה של בינה מלאכותית, מאפייניו הייחודיים, ובפרט מידת האוטונומיה של הסוכנים, יכולתם לבצע רצף פעולות והאינטראקציה שלהם עם מערכות ומקורות מידע שונים בתוך הארגון ומחוץ לארגון, עשויים לעורר סיכונים ואתגרים ייחודיים בהיבטי בקרה, פיקוח, ניהול הרשאות וגישה, אבטחת מידע וניהול סיכונים.

סגל הרשות מבקש לקבל את התייחסות הציבור ביחס לשאלה האם השימוש בסוכני בינה מלאכותית בקרב גופים פיננסיים מעורר סיכונים ייחודיים או מעצים סיכונים קיימים, אשר אינם מקבלים מענה מספק במסגרת טיוטת ההוראה המוצעת? ככל שכן, מהם הסיכונים האמורים, ובאילו היבטים נדרש להוסיף או להתאים את הדרישות הקבועות בטיוטת הוראה המוצעת לצורך צמצום סיכונים אלו?

<u>חיבור מודלי בינה מלאכותית כלליים לפלטפורמות פיננסיות</u>

בתקופה האחרונה החלה להתפתח פעילות חדשה במסגרתה מתאפשר ללקוחות של גופים פיננסיים לחבר את המידע הפיננסי שלהם הנמצא אצל אותו הגוף לכלי Generative AI חיצוניים או סוכנים חיצוניים. לעיתים החיבור מתאפשר מתוך הממשק של הגוף הפיננסי עצמו ומתבצע בעידודו. חיבורים כאמור מאפשרים להפיק תובנות והמלצות מותאמות ואף בעתיד עשויים לאפשר ביצוע פעולות עבור המשתמשים (להלן: "**החיבורים**").

מגמה זו עשויה לתרום לחדשנות, לשיפור חוויית הלקוח ולהנגשת שירותים מתקדמים, אך מכיוון שכידוע, כלי ה-AI אינם מוגבלים, מבחינה טכנית, להצגת מידע עובדתי בלבד, ובפועל הם עשויים להפיק תובנות, ניתוחים והמלצות מותאמות אישית על בסיס המידע הפיננסי שמועבר להם, מתעוררות גם סוגיות חדשות הנוגעות למספר היבטים, לרבות חשיפת הגופים הפיננסיים להפרת הדין.

סוגיות נוספות המתעוררות לנוכח חיבורים כאמור נוגעות לאחריות הגוף הפיננסי המאפשר את החיבורים ולהסתמכות המשתמש על הגוף הפיננסי, למידת הבנתו של הלקוח כי השירות הניתן לו אינו ניתן בהכרח על ידי הגוף הפיננסי או גורם מפוקח אחר, להגנות שיש להבטיח ללקוחות ולחשש מפני זליגת פעילויות מפוקחות לגורמים שאינם כפופים לאסדרה פיננסית, כמו גם להיבטים של פרטיות, אבטחת מידע וסייבר. סוגיות אלה מתחדדות ככל שהיקף ההרשאות הניתנות למערכת החיצונית מתרחב, ובפרט כאשר היא עושה שימוש במידע אישי של הלקוח או מקבלת סמכות לבצע פעולות בחשבונו.

בהתאם, סגל הרשות עוקב אחר ההתפתחויות המתוארות לעיל ובוחן את הסיכונים וההזדמנויות הגלומים בחיבורים כאמור, ובין היתר את ההיבטים הבאים:

1. האם חיבורים אלו מהווים הפניית לקוחות למתן שירות ייעוץ השקעות שלא כדין ובניגוד לסעיף 3א לחוק היעוץ?
2. האם החיבורים עלולים לייצר מצג שווא לפיו הפעילות שמתבצעת במסגרת הממשקים החיצוניים נחזית להיות שירות מפוקח?
3. מהי מידת אחריותו של הגוף הפיננסי המחבר את הלקוח לכלי ה- AI ביחס לתוצאות פעילות הלקוח בכלי זה, כפועל יוצא של חובות האמון והזהירות שלו?
4. היבטי פרטיות ואבטחת המידע הנובעים מהפעלת השירות שבמסגרתו מתבצעת העברה של מידע פיננסי רגיש של הלקוח – לרבות נתוני תיק השקעות, יתרות, פוזיציות, היסטוריית עסקאות ועוד – אל כלי בינה מלאכותית חיצוניים שאינם בשליטת הגורם המעביר ואינם תחת פיקוח פיננסי.

כאמור, מדובר בפעילות המעוררת שאלות רבות, וסגל הרשות מבקש את התייחסות הציבור בנדון. יובהר, כי אין לראות בהעלאת הנושא לבחינה משום היתר, מפורש או משתמע, כי ניתן לבצע את הפעילות המתוארת לעיל.