

## כללי העבודה הבסיסיים לתכנון פיננסי של ה-FPSB (הארגון הבינלאומי למתכננים פיננסיים)

ארגון FPSB הגדיר כללי עבודה אשר:

- מגדירים את רמת המקצועיות המצופה ממתכנן פיננסי, כאשר הוא מכין תכנון פיננסי עבור לקוח.
- מבססים נורמות לעבודה מקצועית ומאפשרים עקביות בעבודתם של המתכננים הפיננסיים.
- מבהירים את התפקידים ותחומי האחריות של המתכננים הפיננסיים ושל לקוחותיהם, במסגרת התקשרויות לצורך תכנון פיננסי
- מעלים את ערכו של תהליך התכנון הפיננסי.

תכנון פיננסי הוא תהליך של פיתוח אסטרטגיות, שמטרתו לסייע ללקוחות לנהל את ענייניהם הכספיים, באופן שיגרום להם להשיג את מטרותיהם בחיים. תהליך התכנון הפיננסי כרוך בסקירת כל ההיבטים הרלבנטיים למצבו של הלקוח, באמצעות קשת רחבה של פעולות לתכנון פיננסי, כולל את יחסי הגומלין בין יעדים, שלעיתים קרובות סותרים זה את זה. כללי העבודה הבסיסיים של FPSB לתכנון פיננסי, מבססים את הרמה המקצועית הסבירה המצופה ממתכנן פיננסי במסגרת התקשרות לצורך תכנון פיננסי, בלי קשר לסוג ההתמחות, למסגרת, למיקום או לשיטת התגמול. FPSB מצפה שלקוחות של מתכננים פיננסיים יוכלו ליהנות ממערכת מקובלת גלובלית של כללי עבודה בסיסיים למתכננים פיננסיים.

ארגון FPSB הכיל את כללי העבודה הבסיסיים הגלובאליים, הנדרשים לקבלת הסמכה של CFP. על מנת להבטיח שהחובות הללו מובנים, חברי FPSB השלבים תכנים העוסקים בכללי העבודה הבסיסיים וביישומם, בתנאים המקומיים לקבלת הסמכה של CFP. חברי FPSB מיישמים ואוכפים את כללי העבודה הבסיסיים של FPSB במדינות השונות.

### מבנה כללי העבודה הבסיסיים

כל אחד מכללי העבודה הבסיסיים הוא הוראה המתייחסת ליסוד מסוים בתהליך התכנון הפיננסי. לאחר ההוראה מוצג הסבר לגבי כוונתו של כלל העבודה. ההסבר מספק הדרכה בנוגע לפרשנות וליישום של כלל העבודה הבסיסי (על בסיס הגיון סביר). מטרתו של ההסבר אינה לייסד כלל עבודה בסיסי או חובה מקצועית, מעבר למפורט בכלל העבודה הבסיסי עצמו.

כללי העבודה הבסיסיים אינם מתיימרים להיות תיאור מדויק של השירותים שיש לספק ללקוח, או הנחיות בסגנון שלב אחר שלב לגבי הדרך בה יש לספק שירות כלשהו. תהליך התכנון הפיננסי הוא תהליך מגוון. ניתן לשלב תפקידים שונים ו/או לבחון אותם מחדש, על סמך מערכת היחסים המתקיימת בין המתכנן הפיננסי והלקוח.

## ישימות כללי העבודה הבסיסיים

בבואו לקבוע אסטרטגיות ולתת המלצות, המתכנן הפיננסי צריך תמיד לקחת בחשבון את כל ההיבטים הקשורים למצבו הכלכלי של הלקוח. עליו לנהוג לפי כללי העבודה הבסיסיים הללו, כל עוד ניתן ליישם אותם במצב הנתון. לפחות את חלק מכללי העבודה הבסיסיים הללו ניתן ליישם בתהליכים של תכנון פיננסי כולל וגם במקרים בהם המתכנן הפיננסי מספק שירותים, שמשקפים רק את אחד היסודות של התכנון הפיננסי (דהיינו ניהול פיננסי, ניהול נכסים, ניהול סיכונים, תכנון מס, תכנון פרישה ותכנון עזבונות).

הכלל הראשון עוסק בביסוס והגדרה של מערכת היחסים עם הלקוח. כלל זה מתאים בכל מצב בו מתכנן פיננסי מספק ללקוח תכנון פיננסי או מרכיבים של תכנון פיננסי. מטרתו ליצור ציפיות ברורות והולמות מצד הלקוח ומצד המתכנן הפיננסי. את כללים 2 עד 6 ניתן ליישם כל עוד הם רלבנטיים להסכם ההתקשרות לצורך תכנון פיננסי (היקף מסמך ההתקשרות יכתיב את ישימות הכללים הבסיסיים).

| תהליך תכנון פיננסי                              | כללי עבודה בסיסיים קשורים (ים)  |
|---|---|
| 1. לבסס ולהגדיר את מערכת היחסים עם הלקוח.       | 1.1: למסור ללקוח מידע בנוגע לתכנון פיננסי ובנוגע ליכולות של המתכנן הפיננסי.<br>1.2: לקבוע אם המתכנן הפיננסי יכול לספק את צרכי הלקוח.<br>1.3: להגדיר את היקף ההתקשרות. |
| 2. לאסוף מידע לגבי הלקוח.                       | 2.1: להגדיר את היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות האישיים והכלכליים של הלקוח.<br>2.2: לאסוף מידע כמותי ומסמכים.<br>2.3: לאסוף מידע איכותי.                                |
| 3. לנתח ולהעריך את מצבו הכלכלי של הלקוח.        | 3.1: לנתח את המידע של הלקוח.<br>3.2: להעריך את היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח.   |
| 4. לפתח המלצות לתכנון פיננסי ולהציג בפני הלקוח. | 4.1: לזהות ולהעריך אסטרטגיות לתכנון פיננסי.<br>4.2: לפתח את ההמלצות לתכנון פיננסי.<br>4.3: להציג את ההמלצות לתכנון פיננסי בפני הלקוח.                                 |
| 5. ליישם את ההמלצות לתכנון פיננסי שניתנו ללקוח. | 5.1: להגיע להסכמה על תחומי אחריות בתהליך היישום.<br>5.2: לבחון ולהציג מוצר(ים) ושירות(ים) רלוונטיים לתהליך היישום.  |
| 6. לערוך בחינה מחודשת של מצבו של הלקוח          | 6.1: להגיע להסכמה בנוגע לתחומי אחריות ותנאים לצורך בחינה מחודשת של מצבו של הלקוח.<br>6.2: לבחון ולהעריך מחדש את מצבו של הלקוח.  |

## 1. ביסוס והגדרה של מערכת היחסים עם הלקוח

### 1.1 מסירת מידע ללקוח בנוגע לתכנון פיננסי ובנוגע ליכולותיו של המתכנן הפיננסי.

המתכנן הפיננסי מוסר ללקוח מידע לגבי תהליך התכנון הפיננסי, לגבי השירותים שהמתכנן הפיננסי מציע ולגבי היכולות והניסיון של המתכנן הפיננסי.

#### הסבר

לפני חתימה על הסכם התקשרות לצורך תכנון פיננסי עם לקוח, המתכנן הפיננסי עוזר ללקוח להבין את תהליך התכנון הפיננסי ואת טבען של התקשרויות לצורך תכנון פיננסי, ומספק מידע על כישוריו של המתכנן הפיננסי. מידע זה יכול לכלול: הסבר על הדרך בה תכנון פיננסי עשוי לעזור ללקוח להשיג את יעדיו, תיאור שיטות העבודה של המתכנן הפיננסי ומידע לגבי הרישיון המקצועי, הניסיון ותחום ההתמחות של המתכנן הפיננסי. המתכנן הפיננסי מספק ללקוח, כנדרש, מידע על השירותים שהמתכנן הפיננסי מספק ועל העלויות שיחולו על הלקוח.

### 1.2 קביעה אם המתכנן הפיננסי יכול לספק את צרכי הלקוח

המתכנן הפיננסי והלקוח קובעים האם השירותים המוצעים על ידי המתכנן הפיננסי והיכולות שלו, מסוגלים לספק את צרכי הלקוח. המתכנן הפיננסי לוקח בחשבון את כישוריו, את הידע והניסיון שלו במתן השירותים הנדרשים, או שסביר שידרשו על ידי הלקוח. המתכנן הפיננסי מחליט אם יש לו ניגודי אינטרסים כלשהם עם הלקוח ומציג אותם במידה ויש.

#### הסבר

המתכנן הפיננסי שוקל האם לו, או לאנשי הצוות שלו יש את היכולות, הכישורים והידע המתאימים לעמידה בציפיות הלקוח. המתכנן הפיננסי בודק אם קיימים ניגודי אינטרסים אישיים/ מקצועיים שעלולים להשפיע על יכולתו לעבוד באופן מוצלח עם הלקוח. המתכנן הפיננסי מחליט אם קיימות נסיבות, מערכות יחסים, או עובדות אחרות שיעמידו את האינטרסים (ים) של המתכנן הפיננסי בניגוד לאינטרסים (ים) של הלקוח, או את האינטרסים (ים) של לקוח אחד בניגוד לאלו של לקוח אחר.

### 1.3 הגדרת היקף ההתקשרות

המתכנן הפיננסי והלקוח מגיעים להסכמה לגבי השירותים שיוספקו. לפני שמסופק תכנון פיננסי כלשהו, המתכנן הפיננסי מפרט בכתב את היקף ההתקשרות, כולל פרטים על: תחומי האחריות של כל צד (כולל צדדים שלישיים), תנאי ההתקשרות, התגמול וניגודי האינטרסים של המתכנן הפיננסי. היקף ההתקשרות מועלה על הכתב במסמך רשמי, שנחתם על ידי שני הצדדים, או מתקבל באופן רשמי על ידי הלקוח ומכיל סעיף העוסק בתהליך סיום ההתקשרות.

## הסבר

הגדרה הדדית של היקף ההתקשרות יוצרת ציפיות מציאותיות אצל הלקוח ואצל המתכנן הפיננסי גם יחד. המתכנן הפיננסי והלקוח יכולים להסכים שהיקף ההסכם כולל מרכיב אחד, מספר מרכיבים, או את כל מרכיבי התכנון הפיננסי (דהיינו ניהול פיננסי, ניהול נכסים, ניהול סיכונים, תכנון מס, תכנון פרישה ותכנון עזבונות). מסמך כתוב מבטיח הבנה הדדית והסכמה בין המתכנן הפיננסי והלקוח, לגבי תנאי ההתקשרות לצורך תכנון פיננסי. בכתב התקשרות או במסמך גילוי נאות, מפרט המתכנן הפיננסי את הסעיפים הבאים:

- שירותים ספציפיים שכלולים או שאינם כלולים בהסכם, כמו יישום ובחינה מחודשת.
- הסדרי התגמול למתכנן הפיננסי בכל הנוגע להתקשרות, כולל תשלומים שישולמו על ידי הלקוח.
- ניגודי אינטרסים קיימים, כולל כאלו הכרוכים בהסדרי תגמול עם צדדים שלישיים, והסכמה להציג ניגודי אינטרסים נוספים אם וכאשר יתעוררו.
- צדדים ספציפיים בהתקשרות, כולל פרטים על כל קשרי סוכנויות וקשרים משפטיים שיכולים להתקיים.
- הבטחה לשמירה הסודיות של ענייני הלקוח.
- משך ההתקשרות.
- תחומי האחריות של הלקוח, כולל מסירת מידע מלא ובזמן.
- תחומי האחריות של המתכנן הפיננסי.
- תנאים לסיום ההתקשרות עם הלקוח
- הליכים ליישוב תביעות ותלונות של הלקוח נגד המתכנן הפיננסי.

מידע נוסף שיכול להיכלל במסמך הרשמי הכתוב:

- הצורך הפוטנציאלי להשתמש בשירותיהם של בעלי מקצוע אחרים במהלך ההתקשרות.
- הסבר בנוגע לכישורים, לרישיונות ולניסיון של האנשים שיעבדו עם הלקוח.
- הגבלות מפורשות על השימוש שיעשה במידע על הלקוח.
- כל מידע אחר הנדרש לצורך יידוע מספק של הלקוח.

הנסיבות עשויות לשנות את יכולתו של המתכנן הפיננסי לספק שירותים ללקוח, או שהלקוח יכול להחליט שהוא מפסיק לקבל שירותים, או עובר לבעל מקצוע אחר. המתכנן הפיננסי מתנתק מהלקוח, או מסייע לו לעבור ליועץ אחר, באופן מקצועי.

## 2. איסוף מידע על הלקוח

### 2.1 זיהוי היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות האישיים והכלכליים של הלקוח.

המתכנן הפיננסי והלקוח מזהים את היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות הרלבנטיים להיקף ההתקשרות, לפני שנמסרות ו/או מיושמות המלצות כלשהן.

#### הסבר

המתכנן הפיננסי שואף להבין בבירור את מצבו הנוכחי של הלקוח, את יעדיו, צרכיו וסדרי העדיפויות הכלכליים שלו. הצהרת הכוונות של הלקוח לגבי יעדיו מספקת הנחיה ומטווה את מבנה ההתקשרות לצורך תכנון פיננסי. המתכנן הפיננסי מסייע ללקוח להבהיר את יעדיו לטווח הארוך והקצר ומסדר אותם על פי סדר עדיפויות. המתכנן הפיננסי משוחח עם הלקוח על הערך והשימויות של יעדים, שנראים בלתי מציאותיים.

### 2.2 איסוף מידע כמותי ומסמכים

המתכנן הפיננסי אוסף כמות מספקת של מידע כמותי ומסמכים הנוגעים ללקוח ורלבנטיים להיקף ההתקשרות, לפני שהוא ממליץ ו/או מיישם המלצות כלשהן.

#### הסבר

המתכנן הפיננסי שואף לאסוף מידע מלא ומדויק על הלקוח ומסמכים רלבנטיים להיקף ההתקשרות. המתכנן הפיננסי מסתמך על מידע שמספק הלקוח ומקורות אחרים, כדי להמליץ המלצות ראויות ומסביר ללקוח באופן ברור את החשיבות של איסוף מידע מלא, עדכני ומדויק. בתמורה, המתכנן הפיננסי שומר על סודיותם של מסמכי הלקוח. אם המתכנן הפיננסי אינו יכול לאסוף את המידע הנחוץ לפיתוח המלצות ולתמיכה בהן, הוא משוחח על העניין עם הלקוח ומסביר לו כיצד המגבלות הללו משפיעות על ההתקשרות ועל התוכנית הפיננסית. מגבלות אלו יכולות להוביל לניסוחו של מסמך התקשרות שונה, או לסיום ההתקשרות.

### 2.3 איסוף מידע איכותי

המתכנן הפיננסי אוסף כמות מספקת של מידע איכותי על הלקוח, הקשור להיקף ההתקשרות, לפני עריכה ו/או יישום של המלצות כלשהן.

#### הסבר

המתכנן הפיננסי אוסף מידע על מנת להבין את הערכים, הגישה, הציפיות והניסיון הפיננסי של הלקוח. תהליך האיסוף כולל תשאול הלקוח והתייחסות רבת קשב לתשובותיו. המתכנן הפיננסי קובע את רמת התחכום של הלקוח ואת רמת הבנתו הכלכלית. תחומים אלו הם סובייקטיביים והפרשנות של המתכנן הפיננסי עלולה להיות מוגבלת, בהתאם לדברים שהלקוח חושף.

### 3. ניתוח והערכה של מצבו הפיננסי של הלקוח

#### 3.1 ניתוח המידע על הלקוח.

המתכנן הפיננסי מנתח את המידע על הלקוח, בכפוף להיקף ההתקשרות, על מנת להבין את מצבו הפיננסי של הלקוח.

##### הסבר

המתכנן הפיננסי מנתח את מצבו הנוכחי של הלקוח ואת נתוניו, ועובד עם הלקוח במטרה להשלים חוסרים בולטים ו/או לפתור מקרים של חוסר עקביות במידע שנאסף. לצורך ניתוח זה, המתכנן הפיננסי עושה שימוש בהנחות שהלקוח פירט ושהשניים הסכימו עליהן ביחס ליעדים ובהנחות הגיוניות אחרות, ביניהן גיל הפרישה של הלקוח, תוחלת החיים שלו, צרכי ההכנסה, גורמי סיכון, אופק הזמן וצרכים מיוחדים, וכמו כן גם בהנחות כלכליות דוגמת שיעורי האינפלציה, שיעורי מס ותשואות על השקעות.

#### 3.2 הערכת היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח

המתכנן הפיננסי מעריך את נקודות החזקה ואת החולשות של מצבו הכלכלי הנוכחי של הלקוח, ומשווה אותן ליעדיו, לצרכיו ולסדרי העדיפויות שלו.

##### הסבר

המתכנן הפיננסי בודק את ההזדמנויות והאילוצים במצבו הכלכלי של הלקוח ואת דרכי הפעולה הנוכחיות וקובע את מידת הסבירות לכך שהלקוח ישיג את יעדיו, אם ימשיך בפעילותו הנוכחית, או יבצע שינויים צפויים. המתכנן הפיננסי יכול לזהות סוגיות נוספות, שיש בכוחן להשפיע על יכולתו של הלקוח להשיג את יעדיו ועליו לשוחח עליהן עם הלקוח. במקרים מסוימים יצטרך המתכנן הפיננסי לשנות את היקף ההתקשרות ו/או להשיג מידע נוסף.

### 4. פיתוח ההמלצות לתכנון פיננסי והצגתן בפני הלקוח

#### 4.1 זיהוי והערכה של אסטרטגיות תכנון פיננסי

המתכנן הפיננסי שוקל אסטרטגיה אחת או יותר, הרלבנטיות למצבו הנוכחי של הלקוח ואשר סביר להניח שיובילו אותו אל יעדיו, ויענו על צרכיו ועל סדרי העדיפויות שלו.

##### הסבר

המתכנן הפיננסי מזהה אסטרטגיות חלופיות להשגת היעדים שאושרו על ידי הלקוח. המתכנן הפיננסי מעריך את היכולת והסבירות של כל אחת מהאסטרטגיות לענות על היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח. הערכה זו עשויה להצריך שיחה עם הלקוח על החשיבות, סדרי העדיפויות והעיתוי של היעדים והצרכים של הלקוח, התייחסות להנחות רבות, ו/או ביצוע מחקר או התייעצות עם בעלי מקצוע אחרים. תהליך זה יכול

להוביל לאסטרטגיה אחת, למספר אסטרטגיות או לאי שינוי של אופני הפעולה הנוכחיים של הלקוח. כאשר הוא שוקל את האסטרטגיות השונות, המתכנן הפיננסי לוקח בחשבון את המגבלות או הדרישות החוקיות והרגולטוריות המוטלות עליו ואת היכולת שלו לענות על כל אחד מהיעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח. קיימת האפשרות שיש יותר מאסטרטגיה אחת אשר מסוגלת לספק את היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח. האסטרטגיות והתוצאות שיזוהו על ידי המתכנן הפיננסי יכולות להיות שונות מאלו שיזוהו בעלי מקצוע או יועצים אחרים, וממחישות בכך את האופי הסובייקטיבי של מתן חוות דעת מקצועית.

#### 4.2 פיתוח ההמלצות לתכנון פיננסי

המתכנן הפיננסי מפתח המלצות לתכנון פיננסי בהתבסס על האסטרטגיות שנבחרו כסבירות להגשמת היעדים, הצרכים והסדרי העדיפויות שהלקוח אישר.

##### הסבר

לאחר זיהוי והערכה של אסטרטגיות רבות ושל אופני הפעולה הנוכחיים של הלקוח, המתכנן הפיננסי מפתח המלצות לתכנון פיננסי שסביר ששיגו את היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח. ההמלצות יכולות לכלול פעולה אחת, או שילוב של מספר פעולות שיהיה צורך לבצע ביחד. ההמלצות יכולות להיות להמשיך את אופני הפעולה הנוכחיים. אם המתכנן הפיננסי ממליץ על שינוי, השינוי יכול להיות שינוי כללי או ספציפי. יתכן מצב בו המתכנן הפיננסי יצטרך להמליץ ללקוח לשנות אחד מהיעדים, הצרכים או העדיפויות. ההמלצות של המתכנן הפיננסי יכולות להיות שונות מהמלצות שניתנו על ידי בעלי מקצוע או יועצים אחרים, ובכל זאת קיימת האפשרות שכל אחת מהן תשיג את היעדים הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח באופן סביר. חשוב שחלק זה בתהליך התכנון הפיננסי יתועד במסמכים במידה מספקת.

#### 4.3 הצגת ההמלצות לתכנון פיננסי בפני הלקוח

המתכנן הפיננסי מציג את ההמלצות לתכנון פיננסי ואת הנימוקים התומכים בהן, באופן שיאפשר ללקוח לקבל החלטה מושכלת.

##### הסבר

כאשר הוא מציג את ההמלצות לתכנון פיננסי, המתכנן הפיננסי עוזר ללקוח להבין את מצבו הנוכחי, את הגורמים וההנחות שהשפיעו על ההמלצה(ות), את הסיכונים הטמונים באסטרטגיה(ות) המומלצת(ות), ואת ההשפעה הצפויה של ההמלצה(ות) על יכולתו של הלקוח להשיג את יעדיו. המתכנן הפיננסי נמנע מהצגת דעתו כעובדה. המתכנן הפיננסי מיידע את הלקוח שיתכן ויהיה צורך לשנות ולהתאים את ההמלצות במידה ומצבו האישי, הכלכלי, או מצב מסוג אחר ישתנו. המתכנן הפיננסי מציג בפני הלקוח את כל ניגודי האינטרסים שלא הוצגו בהם בעבר ומסביר כיצד ניגודים אלו משפיעים על ההמלצות לתכנון פיננסי. בשלב זה של תהליך התכנון הפיננסי, המתכנן הפיננסי יכול להעריך אם ההמלצות לתכנון פיננסי עונות על הציפיות של הלקוח, בין אם הלקוח מוכן ורוצה לפעול על פי ההמלצה(ות) ובין אם יש צורך בשינויים.

## 5. יישום ההמלצות לתכנון פיננסי שניתנו ללקוח

### 5.1 הגעה להסכמה על תחומי אחריות בתהליך היישום

המתכנן הפיננסי והלקוח מגיעים להסכמה על תחומי אחריות בנוגע לתהליך היישום, בכפוף להיקף ההתקשרות, להסכמתו של הלקוח להמלצות לתכנון פיננסי וליכולתו של המתכנן הפיננסי ליישם את ההמלצות לתכנון פיננסי.

#### הסבר

המתכנן הפיננסי משיג את הסכמתו של הלקוח ליישום ההמלצות ומספק את המסמכים הנחוצים. המתכנן הפיננסי יכול לשנות את היקף ההתקשרות שנקבע במקור על סמך ההסכם שהושג עם הלקוח. תחומי האחריות של המתכנן הפיננסי יכולים לכלול: זיהוי פעולות הנחוצות לצורך היישום, קביעת תחומי אחריות עבור המתכנן הפיננסי ועבור הלקוח, פניה אל ותיאום עם בעלי מקצוע אחרים, שיתוף אחרים במידע על הלקוח על פי הרשאה ובחירה של מוצר ו/או שירות. אם קיימים ניגודי אינטרסים, מקורות תגמול או יחסים חומריים עם בעלי מקצוע אחרים שלא הוצגו בעבר, המתכנן הפיננסי מציג אותם בפני הלקוח. המתכנן הפיננסי מפרט את הנימוקים לפניה אליהם ואת כישוריהם של בעלי המקצוע אליהם פנה. אם מתכנן פיננסי נשכר על ידי הלקוח כדי לספק רק את שלב היישום בתהליך התכנון הפיננסי, יש להגדיר זאת באופן ברור בכתב, בהיקף ההתקשרות. ההיקף יכול לכלול את מידת ההסתמכות של המתכנן הפיננסי על מידע, ניתוח, או המלצות שניתנו על ידי אחרים.

### 5.2 זיהוי והצגה של מוצר(ים) ושירות(ים) הנדרשים לצורך היישום.

בהתאם להיקף ההתקשרות, המתכנן הפיננסי מזהה ומציג מוצר(ים) ושירות(ים) שמתאימים להמלצות לתכנון פיננסי, אשר אושרו על ידי הלקוח.

#### הסבר

המתכנן הפיננסי בודק וממליץ על מוצרים או שירותים, שמתאימים למצבו הכלכלי של הלקוח ושישיגו באופן סביר את היעדים, הצרכים וסדרי העדיפויות של הלקוח. המתכנן הפיננסי מפעיל שיקול דעת מקצועי בזיהוי המוצרים והשירותים שישרתו את הלקוח. שיקול דעת מקצועי משלב מידע כמותי ואיכותי גם יחד. הפתרונות שיזוהו המתכנן הפיננסי יכולים להיות שונים מפתרונות שיציעו בעלי מקצוע אחרים, מאחר וקיימים יותר ממוצר אחד או משירות אחד היכולים לענות על הצרכים של הלקוח. המתכנן הפיננסי מציג בפני הלקוח את כל המידע שיש להציג על פי חוק. המלצות בנוגע למוצרים או לשירותים, ניתן להציג בו זמנית עם הצגת האסטרטגיות וההמלצות לתכנון פיננסי.



## 6. בחינה מחודשת של מצב הלקוח .6

### 6.1

#### הגעה להסכמה לגבי תחומי האחריות והתנאים לבחינה מחודשת של מצבו של הלקוח.

המתכנן הפיננסי והלקוח מגדירים ביחד ומגיעים להסכמה בנוגע לתנאים לבחינה מחודשת ולהערכה מחדש של מצבו של הלקוח.

#### הסבר

המתכנן הפיננסי מסביר ללקוח שתכנון פיננסי הוא תהליך דינאמי שעשוי לדרוש עדכונים, בהתאם לשינויים במצב האישי, הכלכלי, או מצב מסוג אחר של הלקוח. המתכנן הפיננסי והלקוח מגיעים ביחד להסכמה ולהבנה של התפקידים של כל אחד מהם, אם יהיו, בהבטחת בחינה מחודשת הולמת של מצב הלקוח. המתכנן הפיננסי מגדיר ומסביר ללקוח את אופיין והיקפן של הפעולות הנדרשות לצורך הבחינה המחודשת אותן יספק המתכנן הפיננסי. תהליך הבחינה המחודשת עשוי לדרוש מהמתכנן הפיננסי לשנות את ההיקף המקורי של ההתקשרות או ליצור הסכם חדש.

### 6.2

#### בחינה מחודשת והערכה מחודשת של מצבו של הלקוח

במידה ומתבצעת בחינה מחודשת, המתכנן הפיננסי והלקוח בוחנים מחדש את מצבו של הלקוח, במטרה לאמוד את מידת ההתקדמות שהושגה בדרך להשגת היעדים שהוגדרו בהמלצות התכנון הפיננסי, מחליטים אם ההמלצות עדין מתאימות ומאשרים תיקונים, ששני הצדדים יחד מוצאים שהם נחוצים.

#### הסבר

תהליך הבחינה המחודשת יכול לכלול: אישור על כך שהמלצות התכנון הפיננסי שהלקוח והמתכנן הפיננסי הסכימו עליהן יושמו, הערכה של ההתקדמות שהושגה עד כה בדרך להשגת היעדים שהוגדרו בהמלצות התכנון הפיננסי, הערכה מחודשת לגבי מידת ההיגיון של הנחות ראשוניות, או כאלו שהונחו במהלך התהליך על ידי המתכנן הפיננסי, החלטה אם שינויים במצב הלקוח או ביעדיו מצריכים התאמות של התוכנית הפיננסית והסכמה הדדית על השינויים הנדרשים. כתוצאה משינויים בנסיבות ובצרכים, יתכן שהמתכנן הפיננסי יצטרך לבחון מחדש צעדים שכבר ננקטו בתהליך התכנון הפיננסי.

## מילון מונחים

**לקוח:** אדם, אנשים, או ישויות קשורות, שאיתם מקיים המתכנן הפיננסי קשרי מתכנן-לקוח רשמיים.

**תגמול:** כל רווח כלכלי שאינו טריוויאלי, בין אם הוא כספי או לא כספי, שמתכנן פיננסי או צד קשור מקבלים, או זכאים לקבל, בתמורה לאספקת שירותים מקצועיים.

**תכנון פיננסי כולל:** תהליך הפיתוח של אסטרטגיות, שמטרתן לסייע ללקוחות בניהול ענייניהם הפיננסיים, כך שיצליחו להשיג את מטרותיהם בחיים, תוך שילוב ששת המרכיבים של תכנון פיננסי (דהיינו, ניהול פיננסי, ניהול נכסים, ניהול סיכונים, תכנון מס, תכנון פרישה ותכנון עזבונות).

**תכנון פיננסי:** תהליך הפיתוח של אסטרטגיות, שמטרתן לסייע ללקוחות בניהול ענייניהם הפיננסיים, כך שיצליחו להשיג את מטרותיהם בחיים.

**תהליך התכנון הפיננסי:** התהליך בו מתכננים פיננסיים מפתחים אסטרטגיות שמטרתן לסייע ללקוחות בניהול ענייניהם הכספיים כך שיצליחו להשיג את מטרותיהם בחיים. התהליך כולל:

- 1) ביסוס והגדרה של מערכת היחסים עם הלקוח
- 2) איסוף מידע לגבי הלקוח
- 3) ניתוח והערכה של מצבו הפיננסי של הלקוח
- 4) פיתוח המלצות לתכנון פיננסי והצגתן בפני הלקוח
- 5) יישום המלצות התכנון הפיננסי שניתנו ללקוח
- 6) בחינה מחודשת של מצבו של הלקוח

**מידע מספיק:** כל המידע הנחוץ למתכנן הפיננסי על מנת לבצע ניתוח מושכל ולספק המלצות.

**תנאים לבחינה מחדש:** התדירות, ההיקף, התשלומים המתאימים ותנאים אחרים הקשורים לבחינה ולהערכה מחודשת של מצבו של הלקוח על ידי המתכנן הפיננסי.