



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ד באלול התשפ"ב
20 בספטמבר 2022

חוזר גופים מוסדיים 2022-293
סיווג: כללי > טיוטה

חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים - תיקון - טיוטה

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיפים 19א ו-31(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן - **חוק הייעוץ הפנסיוני**), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי:

1. כללי

בחוזר 2018-10-3 שירות סוכנים ויועצים ללקוחות (1.5.2018) (להלן - **החוזר**) מפורטות ההוראות שלפיהן על בעל רישיון (סוכן ביטוח או יועץ ביטוח) לפעול בבואו לתת שירות ללקוח. בחוזר סוכנים ויועצים 2022-10-10 חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים – תיקון" (9.8.2022) נוספו הוראות שמטרתן הבהרת חובות בעל הרישיון כאשר ההתקשרות עם הלקוח נעשית באופן פסיבי מבחינת הלקוח ללא ידיעתו וללא מעורבותו וכן נוספו הוראות שנועדו לשפר את השירות הניתן על ידי בעלי רישיון ללקוחותיהם ולהגביר את השקיפות והגילוי בעת מתן שירות ללקוח.

בתיקון לחוזר זה מוצע להאריך את פרקי הזמן הסבירים שבעל הרישיון נדרש לפנות ללקוחות מועברים כאמור. למעלה מן הצורך, מוצע להבהיר במסגרת דברי ההסבר כי בהתאם להוראות חוזר סוכנים ויועצים 2018-10-8 "ייפוי כוח לבעל רישיון – תיקון" (9.7.2018) (להלן – **חוזר ייפוי כוח**), על בעל רישיון להשתמש בייפוי כוח לפי החוזר האמור לשם מתן ייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני חד פעמי, ייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני לראשונה וטיפול בביצוע עסקה כחלק מייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני. הוראות סעיף 4א(א)(1) לחוזר זה קובעות רק את הכללים שעל בעל רישיון לנהוג לפיהם במקרה בו עוברים לטיפול לקוחות מועברים, ובכלל זה להבהיר ללקוח המועבר כי באפשרותו לחתום על ייפוי חדש בהתאם לחוזר ייפוי כוח. מובן כי אין בהוראות סעיף 4א(א)(1) כדי לקבוע חובה חדשה לעניין הצורך בהחתמה על ייפוי כוח על ידי בעל רישיון, משזו קבועה כאמור בחוזר ייפוי כוח. עוד יובהר, כי האמור חל כמובן, בהתאם לחוזר ייפוי כוח רק לעניין מוצרים פנסיוניים.

עוד מוצע להבהיר למעלה מן הצורך, כי הוראות סעיף 4א לחוזר אינן עוסקות בתשלומים לבעל רישיון, אלא כאמור רק קובעות את הכללים שעל בעל רישיון לנהוג לפיהם במקרים בהם עוברים לטיפול לקוחות מועברים. כפי שהובהר במסגרת חוזר סוכנים ויועצים 2022-10-10 "חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים - תיקון" (9.8.2022), ההוראות האמורות עוסקות רק במקרים בהם מתאפשרת התקשרות עם בעל רישיון ללא מעורבות הלקוח, וזאת בין היתר בהתאם להתקשרות של הלקוח המועבר עם בעל הרישיון הקודם ובהתאם לחוק המחאת חיובים, התשכ"ט-1969, ובדומה לכך גם תשלום לבעל רישיון צריך להיעשות בהתאם להוראות הדין ולהסכם בעניין.

תיקון החוזר

בחוזר יבואו השינויים המפורטים בתיקוני מהדורה בנספח.

2. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל יועץ פנסיוני, כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, ועל כל סוכן ביטוח, כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.

3. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה 30 ימים מיום פרסומן.

ד"ר משה ברקת

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ט"ז באייר התשע"ח
1 במאי 2018
חוזר סוכנים ויועצים 2018-10-3
סיווג: כללי

שירות סוכנים ויועצים ללקוחות

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיפים 19 א ו-31(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן: **חוק הייעוץ הפנסיוני**), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי.

1. כללי

בעל רישיון נדרש לתת ללקוח שירות מקיף וכולל בכל ענין הקשור למוצר שרכש לקוח באמצעותו, ולאורך כל תקופת הקשר עמו. מתן שירות מקיף ללקוח כולל, בין היתר, עדכון שוטף של תנאי הפוליסה בהתאם לשינויים במצבו של הלקוח. שירות איכותי מהווה תנאי יסודי ליכולת לקוח לממש את זכויותיו ולמניעת פגיעה בזכויותיו. חוזר זה, משלים את הוראות חוזר 2011-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (8.8.11), מבטיח מתן שירות נאות על ידי בעל רישיון וכן קובע את הכללים והתנאים לעניין גביה של שכר והחזר הוצאות המשולמים ישירות מהלקוח.

2. הגדרות

"**אמצעי תקשורת**" - טלפון, אמצעי דיגיטלי או דואר; לעניין אמצעי דיגיטלי, יוודא בעל הרישיון כי הלקוח מקבל הודעה ראשונית באמצעי הדיגיטלי שבחר.

"**אמצעי דיגיטלי**" - דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח, ככל שטלפון זה מאפשר לקבל הודעות טקסט.

"**בעל רישיון**" - יועץ פנסיוני, כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, וסוכן ביטוח, כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.

"**לקוח**" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, וכן כל אחד מאלה: מבוטח, עמית, תובע, לווה אשראי למגורים המובטח במשכנתא או מי מטעם.

"**לקוח מועבר**" - לקוח שהתקשר עם בעל רישיון ללא מעורבות הלקוח או ללא ידיעתו בכפוף לכל דין, בין היתר כתוצאה מרכישת תיק ביטוח או מינוי בעל הרישיון על ידי הגוף המוסדי.

"**מוצר**" - תכנית ביטוח באחד מענפי הביטוח כמשמעות בהודעת הפיקוח על עסקי ביטוח (ענפי ביטוח), התשמ"ה-1985, או סוג מוצר פנסיוני כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני.

"**סוכן ביטוח פנסיוני**" - כהגדרתו בסעיף 3(א)(1) לחוק הייעוץ הפנסיוני.

"**תביעה**" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח, לפי תקנון קרן פנסיה, או לפי תקנון קופת גמל, או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.

3. אמנת שירות

בעל רישיון יקבע אמנת שירות שתכלול, לכל הפחות, את זכויות לקוחותיו והתייחסות לעקרונות הקבועים בחוזר זה, לרבות זמני מענה לפניית של לקוחות, וכן יפרסם את אמנת השירות שקבע במקום זמין ללקוחותיו ובאתר האינטרנט שלו, אם קיים.

4. מתן שירות על ידי בעל רישיון

- א. בעל רישיון יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם.
- ב. בעל רישיון יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו, אם קיימות, באמצעות אמצעי דיגיטלי או באמצעות דואר, בהתאם לבחירת הלקוח ויפרסם פרטים אלו באתר האינטרנט שלו, אם קיים.
- ג. בעל רישיון ייתן מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך זמן סביר ממועד פניית לקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח אתו.
- ד. בעל רישיון יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה בזמן סביר, וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, ויציע ללקוח לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעותו בעל הרישיון יפנה אליו.
- ה. בעל רישיון ייתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ממנו או מגוף מוסדי אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- ו. בעל רישיון ימסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותו על פי דין, תוך זמן סביר ממועד דרישת הלקוח, לרבות לקוח לשעבר.
11. בעל רישיון הפונה ללקוח לשם מתן שירות שאינו במסגרת רישיונו (להלן - **שירות אחר**), לא ישלב מכירת מוצר ביטוחי או פנסיוני באותה השיחה או הפגישה עם הלקוח. בעל הרישיון המבקש לתת שירות אחר יקבל ויתעד את הסכמתו בכתב של הלקוח כי הוא מודע לכך שהשירות מתייחס למוצרים שאינם מוצרי ביטוח או מוצרים פנסיונים המנוהלים על ידי הגופים המוסדיים ואינו מפוקח על ידי רשות שוק ההון.
12. בעל רישיון ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.
- ח. הובא לידיעתו של בעל רישיון על ידי הגוף המוסדי, מעסיק או לקוח כי חל שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לרבות לעניין שינוי בתנאי העסקתו, ייזום פניית שירות ללקוח לבחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו נוכח השינויים. מבלי לגרוע מהאמור, יראו בכל אחד מהמקרים הבאים שינוי במצבו של הלקוח:
- 1) הצטרפות למקום עבודה חדש;
 - 2) עזיבת מקום עבודה;
 - 3) גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת, בהתאם לתנאי הפוליסה, העברת הצהרת בריאות מחודשת;
 - 4) שינוי מבנה ההפרשות בפוליסה בהתאם להסכם העבודה;
 - 5) שינויים בתעריפי עלות כיסוי ביטוחי הדורשים התאמה.
- ט. לא הובא לידיעתו של סוכן ביטוח פנסיוני על שינוי כאמור בסעיף קטן (ח) במשך שנתיים, ייזום הסוכן פניית שירות ללקוח לבירור מצבו.
- י. פניית השירות כאמור בסעיפים קטנים (ח) ו-(ט) תתועד בדרך הניתנת לאחזור.
- יא. הוראות סעיפים קטנים (ח) עד (י) לא יחולו על בעל רישיון שהתקשר עם לקוח ביעוץ או שיווק פנסיוני חד-פעמי.

4.4. פניית שירות ללקוח מועבר

- א. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 4, על בעל רישיון אליו עברו הלקוחות המועברים, ליזום פניית שירות ללקוח מועבר באחד או יותר מאמצעי התקשורת, ובה לעדכן אותו על השינוי כאמור ולפרט בפניו, לכל הפחות, את האמור להלן:

1) אפשרות הלקוח המועבר לבטל את מינוי בעל הרישיון או לחתום על ייפוי הכוח חדש המייפה את כוחו של בעל הרישיון בהתאם לחוזר סוכנים ויועצים 2018-10-8 "ייפוי כוח לבעל רישיון - תיקון" (9.7.2018), לפי העניין, והדרכים לעשות זאת;

2) סוגי המוצרים שלגביהם בעל הרישיון הוא הגורם הרלוונטי לפניותיו של הלקוח המועבר;

3) אופן קבלת השירות בהתאם לסעיף 4(ב) לעיל;

4) אפשרות הלקוח המועבר לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעותו בעל הרישיון יפנה אליו בהתאם לסעיף 4(ד) לעיל.

ב. לא השיב הלקוח המועבר לבעל הרישיון בתוך 30 ימי עסקים, יזום בעל הרישיון פניית שירות נוספת ללקוח המועבר באמצעי התקשרות נוסף לפנייתו בסעיף (א) לעיל לא יאוחר מ- 10 ימי עסקים.
ג. בעל רישיון יתעד את כל פעולותיו לפי סעיף זה בדרך הניתנת לאחזור.

5. חזקות לעניין פרקי זמן סבירים

בעל רישיון שפעל בהתאם לפרקי הזמן המפורטים להלן, חזקה שפעל כנדרש בהתאם להוראות סעיפים 4(ג) עד 4(ז) ו(ט):

א. לעניין קיום פגישה, כאמור בסעיף 4(ג) - תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.

ב. לעניין מענה ראשוני, כאמור בסעיף 4(ד) - תוך שני ימי עסקים.

ג. לעניין העברת אישור, מסמך או בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, כאמור בסעיף 4(ה) - תוך שבעה ימי עסקים.

ד. לעניין מסירת מסמכים, כאמור בסעיף 4(ו) - תוך שלושה ימי עסקים.

ה. לעניין מסירת מידע כאמור בסעיף 4(ז) - תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.

ו. לעניין ייזום פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח, כאמור בסעיף 4(ח) - תוך שבעה ימי עסקים.

ז. לעניין פניית שירות ללקוח מועבר, כאמור בסעיף 4 - תוך 30 ימי עסקים, מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר אצל בעל הרישיון כמפורט להלן:

1) בעל רישיון שמספר הלקוחות המועברים שעברו אליו אינו עולה על 1,000 לקוחות מועברים - תוך 30 ימי עסקים, מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר אצל בעל הרישיון;

2) בעל רישיון שמספר הלקוחות המועברים שעברו אליו עולה על 1,000 לקוחות ואינו עולה על 10,000 לקוחות מועברים - תוך 60 ימי עסקים, מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר אצל בעל הרישיון;

3) בעל רישיון שמספר הלקוחות המועברים שעברו אליו עולה על 10,000 לקוחות מועברים - תוך 90 ימי עסקים, מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר אצל בעל הרישיון.

על אף האמור, לא יראו בבעל רישיון שלא פעל כאמור בסעיפים קטנים (א) עד (ז) כמי שהפר הוראות חוזר זה אם פעל בנסיבות מיוחדות, ופרקי הזמן בהם ניתן השירות היו סבירים בנסיבות העניין.

6. מקצועיות בעל הרישיון

א. בעל רישיון יכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם הוא מייעץ או משווק.

ב. בעל רישיון יהיה בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום שבו הוא עוסק, וישתתף מעת לעת בהכשרות והשתלמויות רלוונטיות.

7. אחראי שירות לקוחות

תאגיד שהוא סוכן או יועץ פנסיוני שעובדים בו עשרה עובדים או יותר, ימנה את אחד העובדים בו כאחראי על שירות לקוחות במשרד התאגיד ועל הטיפול בפניות לקוחות. תפקידי אחראי שירות לקוחות יהיו לכל הפחות אלו:

- א. לקבוע הנחיות לטיפול בפניות ובתלונות לקוחות, וכן להנחות ולהביא לידיעת העובדים בתאגיד את הכללים והעקרונות החלים בעניין שירות לקוחות.
- ב. להגיש למנכ"ל התאגיד ולמנהל העסקים בסוכנות או לאחראי על יעוץ פנסיוני בתאגיד דוח שנתי הסוקר את עמידת התאגיד בהוראות חוזר זה.
- ג. לקיים ישיבה, אחת לשנה, עם מנכ"ל התאגיד או עם האחראי על יעוץ פנסיוני בתאגיד שבה יוצגו עיקרי הדוח השנתי לפי סעיף 7(ב).

8. שכר והחזר הוצאות

- א. סוכן ביטוח פנסיוני הגובה מלקוח שכר או החזר הוצאות על פי סעיף 19א(א)(1) לחוק הייעוץ הפנסיוני, יערוך סכם בכתב בינו לבין הלקוח ובו פירוט של הסכומים שבהם יחויב הלקוח, דרך חישובם ואופן גבייתם. כמו כן יציין אם מדובר בשיווק חד פעמי או מתמשך, ולעניין שיווק מתמשך יציין את משך התקופה שבה יינתן השירות. העתק מההסכם יימסר ללקוח טרם מתן השירות.
- ב. סוכן ביטוח המעוניין לגבות מלקוח תשלום יפרט בפני הלקוח בכתב ובאופן מלא את סך התשלום שהוא עתיד לגבות ממנו תוך פירוט הרכיבים השונים בגינם ייגבה התשלום וגובה התשלום עבור כל אחד מהם; על סוכן הביטוח לקבל את הסכמת הלקוח עבור גביית התשלום מראש ובכתב טרם מתן השירות וימסור את הפירוט בכתב כאמור ללקוח.
- ג. בעל רישיון המעניק שירותים בתשלום ללקוח הכוללים קבלת מידע או העברת מידע כגון טפסים שניתן להפיקם או להעבירם ללא עלות דרך אתרים של גופים מוסדיים או דרך ממשקים דיגיטליים של רשות שוק ההון, לרבות המסלקה הפנסיונית שהשימוש בה כרוך בעלות נמוכה, יציין בפני הלקוח כי באפשרותו לעשות פעולות אלו ללא עלות או בעלות נמוכה כאמור.
- ד. בעל רישיון יתעד את כל פעולותיו לפי סעיף זה בדרך הניתנת לאחזור.

א. אופן רכישת פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי

- בעל רישיון לא ירכוש או יקבל פרטי קשר של לקוח פוטנציאלי (לידים) אלא אם וידא כי:
- א. הלקוח נתן את הסכמתו לשימוש בפרטיו למטרות שיווק מוצר.
 - ב. ההודעה ללקוח בדבר רכישת או קבלת פרטי קשר ללקוח פוטנציאלי (לידים) נוסחה בצורה ראויה וללא הטעיית הלקוח, לרבות מתן האפשרות ללקוח לסרב לשימוש בפרטיו למטרות שיווק מוצר או פניה להצעות לשם רכישת מוצר על ידי בעל רישיון.

ב. פרסום על ידי בעל רישיון

- א. בעל רישיון העוסק בשיווק או ייעוץ פנסיוני לא יפרסם בכלי התקשורת, בחוזר, באמצעות דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה, אינטרנט או בכל אמצעי אחר, שירות משיכת כספים ממוצר פנסיוני או שירות איתור כספים או מוצרים פנסיוניים.
- ב. בעל רישיון היוצא בפרסום בכלי התקשורת, בחוזר, באמצעות אמצעי דיגיטלי, דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה, אינטרנט או בכל אמצעי אחר, יציין במסגרת אותו הפרסום באופן ברור ובולט את סוג בעל הרישיון וענפיו, את שמו ומספר רישיונו כפי שהוא מופיע ברישיון שניתן לו על ידי רשות שוק ההון.

9. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל בעל רישיון כהגדרתו בסעיף 2 לחוזר זה.

10. תחילה

תחילתו של חוזר זה ביום 1 בינואר 2019.

11. ביטול תוקף

החל מיום התחילה, חוזר סוכנים ויועצים 2012-10-4 "שירות ללקוחות סוכנים ויועצים" (17.12.12) – בטל.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון

לסעיף 4א

למעלה מן הצורך, מוצע להבהיר כי בהתאם להוראות חוזר ייפוי כוח, על בעל רישיון להשתמש בייפוי כוח לפי החוזר האמור לשם מתן ייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני חד פעמי, ייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני לראשונה וטיפול בביצוע עסקה כחלק מייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני. הוראות סעיף 4א(א)(1) לחוזר זה קובעות רק את הכללים שעל בעל רישיון לנהוג לפיהם במקרה בו עוברים לטיפול לקוחות מועברים, ובכלל זה להבהיר ללקוח המועבר כי באפשרותו לחתום על ייפוי חדש בהתאם לחוזר ייפוי כוח. מובן כי אין בהוראות סעיף 4א(א)(1) כדי לקבוע חובה חדשה לעניין הצורך בהחתמה על ייפוי כוח על ידי בעל רישיון, משזו קבועה כאמור בחוזר ייפוי כוח. עוד יובהר, כי האמור חל כמובן, בהתאם לחוזר ייפוי כוח רק לעניין מוצרים פנסיוניים.

עוד מוצע להבהיר למעלה מן הצורך, כי הוראות סעיף 4א לחוזר זה אינן עוסקות בתשלומים לבעל רישיון, אלא כאמור רק קובעות את הכללים שעל בעל רישיון לנהוג לפיהם במקרים בהם עוברים לטיפול לקוחות מועברים. כפי שהובהר במסגרת סוכנים ויועצים 2022-10-10 "חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים- תיקון" (9.8.2022), ההוראות האמורות עוסקות רק במקרים בהם מתאפשרת התקשרות עם בעל רישיון ללא מעורבות הלקוח, וזאת בין היתר בהתאם להתקשרות של הלקוח המועבר עם בעל הרישיון הקודם ובהתאם לחוק המחאת חיובים, התשכ"ט-1969, ובדומה לכך גם תשלום לבעל רישיון צריך להיעשות בהתאם להוראות הדין ולהסכם בעניין.

לסעיף 5(ז)

מוצע לשנות את החזקה שלפיה בעל רישיון הפונה ללקוח מועבר בהתאם לחובתו לפי סעיף 4א יעשה זאת בהתאם לפרקי זמן סבירים ארוכים יותר ובאופן מדורג לכמות הלקוחות המועברים, זאת במטרה להתאים את פרקי הזמן הסבירים לבעל רישיון שאליו מועברים לקוחות רבים בו זמנית ובכדי שיתאפשר לבעל הרישיון זמן סביר לביצוע פניית שירות איכותית ללקוחות המועברים. פרקי הזמן הסבירים המוצעים עבור לקוחות מועברים בו זמנית הינם: עבור כמות לקוחות מועברים הפחותה מ- 1,000 לקוחות- בתוך 30 ימי עסקים; עבור כמות לקוחות מועברים העולה על 1,000 לקוחות ופחותה מ- 10,000 לקוחות- בתוך 60 ימי עסקים; ועבור כמות לקוחות מועברים העולה על 10,000 לקוחות- בתוך 90 ימי עסקים, זאת מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר אצל בעל הרישיון. זאת חלף פרק הזמן הסביר שנקבע בחוזר בתוך 30 ימי עסקים מיום שהפך הלקוח ללקוח מועבר אצל בעל הרישיון.