



ירושלים, ה' כסלו, תשע"ו
17 נובמבר 2015
בל - 512 - 15

לידי המנהל הכללי

לכבוד
התאגידים הבנקאיים
וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: שיווק יזום של הלוואות קמעונאיות

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי (להלן-התאגידים הבנקאיים) נוהגים, כחלק מהתנהלותם העסקית השוטפת, לפנות באופן יזום ללקוחות קמעונאיים לשם מתן הלוואה שאינה לדיור (להלן-הלוואה).

1. לאור הגידול המשמעותי בהיקף ההלוואות הקמעונאיות, ועל מנת לוודא שההלוואות המוצעות תואמות את צרכי הלקוח, הנכם מתבקשים לרענן את הנהלים והבקורות באשר לפנייה יזומה למתן הלוואה ללקוח קמעונאי ספציפי, כדלהלן:

1.1. לקבוע מדיניות, נהלים ותהליכים הקשורים לפנייה יזומה ללקוחות קמעונאיים ולוודא כי תהליך הפנייה היזומה להעמדת הלוואה ללקוח הינו מוסדר ומפורט, ובכלל זה:

1.1.1. הגדרת קהלי יעד ספציפיים, תחומים וברורים, בין היתר, בהתבסס על אינדיקטורים המצביעים על סיכון וכן על כדאיות או אי כדאיות נטילת ההלוואה מבחינת הלקוח. באשר לכדאיות הכלכלית של נטילת ההלוואה מבחינת הלקוח, מצופה מהתאגיד הבנקאי לקחת בחשבון, בין היתר, כאחד הקריטריונים טרם פנייה ללקוח בהצעה לקבלת הלוואה, את המינוף הפיננסי הכולל של הלקוח בתאגיד הבנקאי, ובכלל זה את יכולתו של הלקוח לעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להסכם ההלוואה המוצע לו.

1.1.2. קביעת תסריטי שיחה שיכללו, בין היתר: גילוי ללקוח בנוגע לתנאי ההלוואה, התייחסות לצרכי הלקוח ומאפייניו, תוך אזכור הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בחשבון, ככל שישנם כאלה, והתשואה בגינם, ככל שהיא ניתנת לחישוב.

1.1.3. קביעת אופן הפנייה ללקוח, לרבות התאמת אמצעי השיווק למאפייני אוכלוסיית היעד.

1.1.4. שיחות טלפוניות לשיווק אשראי ללקוחות קמעונאיים, בין אם שיחות יזומות ובין אגב טיפול בעניינים אחרים של הלקוח, יוקלטו. לגבי שיחות כאמור המתבצעות בסניפי התאגידים הבנקאיים, באפשרות התאגיד הבנקאי, כחלופה להקלטת השיחה, לתעד אותה באופן מפורט, בהתאם לתסריטי השיחות שנקבעו ולמדיניות שנקבעה על ידי התאגיד הבנקאי. תיעוד הפנייה ללקוח יחול הן על שיווק הלוואה שהסתיים בהעמדת הלוואה בפועל והן על שיווק הלוואה שבסופו לא הועמדה הלוואה ללקוח ויכלול בין היתר, את מועד הפנייה, הגורם הפונה, אופן הפנייה ותגובת הלקוח לפנייה.

- 1.2. לוודא יישום האמור במכתב זה, בין היתר, באמצעות שילוב הנושא בתוכניות העבודה של קצין הציות, מערך הייעוץ המשפטי והביקורת הפנימית.
2. יובהר, כי הצעה למתן הלוואה אגב טיפול בעניינים אחרים של הלקוח, כמוה כפנייה יזומה למתן הלוואה.
3. כמו כן, יובהר כי על הנהלת התאגיד הבנקאי והדירקטוריון מוטלת האחריות לוודא, כי הליכי שיווק ההלוואות מתנהלים באופן ראוי והוגן, וכי ההלוואה המוצעת תואמת את צרכי הלקוח. במידה ויתברר שהליכי שיווק ההלוואות מתנהלים באופן שאינו עומד בסטנדרטים ראויים של הוגנות כלפי הלקוחות, ובהתאם לצרכיהם, או שלא מתקיים הליך תיעוד תקין, אזי נשקול נקיטת צעדים נוספים.
4. מכתבנו זה מחליף את מכתבינו מיום 23.6.15 בנושא "פנייה יזומה למתן אשראי ללקוחות קמעונאיים", ומיום 12.8.15 בנושא "שיווק ייזום של אשראי קמעונאיים".

בכבוד רב,

עודדה פרץ

סגנית המפקחת על הבנקים

העתק : המפקחת על הבנקים