



ירושלים, ט"ו טבת תשע"ט

23 דצמבר 2018

LM296218

### החלטה בדבר הטלת עיצום כספי בנושא שיווק אשראי – חובת אזהרה בפרסומת

#### תיאור ההפרה

ביום 18.10.18 ניתנה לחברת לאומי קארד בע"מ (להלן: "החברה") הודעה על כוונה להטיל עליה עיצום כספי בסך 1,500,000 ₪ מכוח סמכותי לפי סעיף 11א(ב)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - החוק), בשל הפרת הוראת חוק כפי המפורט להלן:

1. הכוונה להטיל עיצום כספי היא בשל הפרה לכאורה של סעיף 5(ג) לחוק, לפיו לא יפרסם תאגיד בנקאי פרסומת אף אם היא פרסומת המותרת לפי דין ולא ינקוט דרך שיווק אחרת, המעודדת נטילת הלוואה על ידי לקוח, אלא אם כן הן כוללות את שם המלווה וצורפה להן אזהרה בנוסח זה: "אי עמידה בפירעון ההלוואה עלול לגרור חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל".
2. מבדיקת אכיפה עלה כי התאגיד הפר לכאורה את הוראת החוק, מן הטעם שבפרסומות הבאות, המוצגות באתר היוטיוב, אשר מעודדות נטילת הלוואה על ידי לקוח, לא קיימת אזהרה כנדרש: "הלוואה מלאומי קארד - פשוט עושים את השיפוץ שתמיד רציתם", "הלוואה מלאומי קארד - פשוט יוצאים לחופשה שתמיד רציתם", "הלוואה מלאומי קארד - פשוט קונים את הרכב שתמיד רציתם", ו"הלוואה באיזי מלאומי קארד".
3. שלושת הפרסומות הבאות הועלו לאתר היוטיוב באותו היום כחלק מקמפיין אחד: "הלוואה מלאומי קארד- פשוט עושים את השיפוץ שתמיד רציתם", "הלוואה מלאומי קארד - פשוט יוצאים לחופשה שתמיד רציתם", "הלוואה מלאומי קארד - פשוט קונים את הרכב שתמיד רציתם". מבין פרסומות אלה הוחלט להטיל עיצום כספי בגין הפרסומת "הלוואה מלאומי קארד - פשוט יוצאים לחופשה שתמיד רציתם", זאת בשל העובדה שכמות הצפיות בפרסומת זו היתה הגבוהה ביותר (1,145,061 צפיות). בנוסף הוחלט להטיל עיצום כספי בגין הפרסומת "הלוואה באיזי מלאומי קארד" שהועלתה בנפרד.
4. לפרסומת "הלוואה באיזי מלאומי קארד" צורף קישור ([leumi-card.co.il](http://leumi-card.co.il)) המפנה לתנאי ההלוואה ולאזהרה. עם זאת, על החברה היה לצרף את נוסח האזהרה בפרסומת עצמה, ולא די בהוספת הקישור האמור.
5. אציין כי לא די באזהרה המופיעה בלשונית "הלוואות" באתר האינטרנט של החברה, שכן בהתאם לחוק, נדרש כי האזהרה "תצורף" לפרסומת או לדרך השיווק האחרת. לקוחות יכולים להגיע לפרסומות המופיעות באתר יוטיוב גם מבלי שהופנו לשם מלשונית "הלוואות" באתר התאגיד (לרבות בדרך של רישום כמנוי לערוץ החברה).

6. אדגיש כי הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה באזהרה בפרסום אשראי צרכני, אשר נועדה לגרום לצרכנים, שלא כולם בעלי ידע והבנה פיננסיים, לשקול את יכולתם לפרוע את ההלוואה, ולהגביר את המודעות להשלכות הכלכליות שעשויות להיות ללווה כתוצאה מלקיחת ההלוואה, אף שהיא כשלעצמה עשויה להוות עבורו מנוע צמיחה. הפיקוח אף הביע תמיכה בהליך חקיקת הסעיף ורואה חשיבות בנושא לנוכח הגידול בזמינות האשראי הצרכני והפיתוי שזמינות זו עלולה ליצור, בפרט ללקוחות מוחלשים כלכלית.

#### טענות החברה

בתגובת החברה מיום 17.11.18 שהוגשה בכתב, ובשימוע שנערך לחברה ביום 17.12.18, העלתה החברה טענות לפיהן אין להטיל עליו עיצום כספי וככל שיוחלט להטיל עיצום כספי יש לשקול הפחתת סכום העיצום מכוח סמכות הפיקוח בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011. להלן תמצית טענות החברה:

7. מאז הקמתה, לאומי קארד מקפידה על עמידה דווקנית בהוראות החקיקה הבנקאית והרגולציה בתחומים השונים, בראש ובראשונה מתוך מטרה לפעול בצורה הגונה ושקופה מול לקוחותיה.

8. הפרסומות הנן בבחינת הפרט שאינו מעיד על הכלל, ואין לראות בהן כמעידות על אי עמידתה של החברה בהוראות הרלוונטיות.

9. עם קבלת ההודעה על כוונה להטלת עיצום, הוסרו כלל הפרסומים מסוג הפרסומים אליהם מתייחסת ההודעה, ורק לאחר שהחברה וידאה שהיא עומדת בהוראות הדין, הועלו מחדש לרשת.

10. ההודעה על כוונה להטלת עיצום היא הפעם הראשונה בה יש בכוונת הפיקוח להטיל עיצומים בקשר עם יישום חוק חובת אזהרה בפרסום.

11. החברה מבקשת שיראו בהודעה על כוונה להטיל עיצום כאזהרה בלבד, נוכח קיומם של מדיניות ונהלים מסודרים, הקפדה על יישומם של נהלים אלה ותיקון דרכיה של החברה באופן מידי עם קבלת ההודעה.

12. ב"עמוד הנחיתה" יש פירוט של פרטי ההלוואה ושל האזהרה. קיים קושי לצרף אזהרה בפרסומת שכן הוספת אזהרה בפונט קטן, מקשה על הלקוח לקרוא את האזהרה.

13. בפועל, מספר הלקוחות אשר נטלו הלוואה בעקבות הפרסומות הינו זניח.

14. מדובר בחוק חדש יחסית. הפרשנות שהחברה יצקה לחוק חובת אזהרה' טרם נדון בפסיקה וטרם ניתנו הוראות על ידי הרגולטורים השונים ביחס אליו.

15. כלל הפרסומים הדיגיטליים של החברה כוללים הפניה ל"עמוד הנחיתה". לא מוצע אשראי קונקרטי ולא מועמד אשראי בפועל מבלי שניתן ללקוח הגילוי המלא כנדרש בחוק. בנוסף, לא נוצר מצב דברים בו לקוח אינו מיועד באופן ברור אודות הפרטים אותם נדרשת החברה לגלות לו, ומבלי שנחשף לנוסח האזהרה כנדרש בחוק, בטרם בחר להתקשר עם החברה לקבלת אשראי.

16. החברה חרטה על דגלה את נושא ה-conduct - התנהלות בהוגנות ובשקיפות מול לקוחותיה, לרבות בתהליך של הצעת ומכירת אשראי, כנושא בעל חשיבות עליונה, אשר נבחנת על ידי החברה כל העת כמדיניות דינאמית ומשתנה, המיושמת בכלל פעילותה של החברה.

17. החברה נקטה במגוון פעולות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם, ממועד קבלת ההודעה על כוונה להטיל עיצום, ובכלל זה: בוצעו חידודים במדיניות, הנהלים ותהליכי העבודה, בוצעה בחינה מחודשת של כלל סוגי הפרסומים, בוצעו חידודים בסט הבקורות לצורך פיקוח ביחס לכל פרסום חדש של החברה ועוד.

18. לאור האמור, החברה מבקשת לשקול את עצם ההחלטה להטיל על החברה עיצום כספי.

### החלטה

19. התרשמתי כי החברה נקטה באמצעים מקיפים כדי להטמיע את החוק. יחד עם זאת, במקרה זה, החברה הפרה את הוראת החוק, מן הטעם שבפרסומות לא קיימת אזהרה כנדרש. תכלית החוק מחייבת שהאזהרה תצורף בשלב הפרסומת המעודדת נטילת הלוואה, שבו הלקוח עלול להתפתות לקחת את ההלוואה, ולא די בצירוף קישור ל"דף נחיתה" המפנה לאזהרה. נוכח זאת החלטתי על הטלת עיצום כספי.

20. עוד החלטתי כי אין להפחית את סכום העיצום נוכח החשיבות שאני רואה בשיווק הוגן של אשראי צרכני והסיכונים שגלומים למשקי הבית בנטילת אשראי עודף ומהטעם שלא נמצאו נסיבות להקלה במקרה זה.

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים