

ירושלים, ו' בתמוז תשע"ה

23 ביוני 2015

בל-15-492

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

וחברות כרטיסי האשראי

לידי המנהל הכללי

שלום רב,

**הנדון: פנייה יזומה למתן אשראי ללקוחות קמעונאיים**

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי נוהגים, כחלק מפעילותם העסקית השוטפת, לפנות באופן יזום ללקוחות קמעונאיים לשם מתן אשראי שאינו לדיר (להלן - אשראי). לאור הגידול המשמעותי בהיקף האשראי הקמעונאי ועל מנת לוודא שהאשראי המוצע תואם את צרכי הלקוח, הנכם מתבקשים לרענן את הנהלים והבקורות באשר לפנייה יזומה למתן אשראי ללקוח קמעונאי ספציפי, כדלהלן:

1. לקבוע מדיניות, נהלים ותהליכים הקשורים לפנייה יזומה ללקוחות קמעונאיים ולוודא כי תהליך הפנייה היזומה להעמדת האשראי ללקוח הינו מוסדר ומפורט, ובכלל זה:
    - 1.1. הגדרת קהלי יעד ספציפיים, תחומים וברורים, בין היתר, בהתבסס על אינדיקטורים המצביעים על סיכון וכן על כדאיות או אי כדאיות נטילת האשראי מבחינת הלקוח.
    - 1.2. קביעת תסריטי שיחה שיכללו, בין היתר: גילוי ללקוח בנוגע לתנאי האשראי, התייחסות לצרכי הלקוח ומאפייניו, תוך אזכור הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בחשבונו והתשואה בגינם, ככל שישנם כאלה.
    - 1.3. קביעת אופן הפנייה ללקוח, לרבות התאמת אמצעי השיווק ומאפייני אוכלוסיית היעד.
    - 1.4. תיעוד הפנייה ללקוח, שיכלול בין היתר, את מועד הפנייה, הגורם הפונה, אופן הפנייה ותגובת הלקוח לפנייה. פנייה שנעשתה באמצעות הטלפון או באמצעות IVR תוקלט.
  2. לוודא יישום האמור במכתב זה, בין היתר, באמצעות שילוב הנושא בתוכניות העבודה של קצין הציות, מערך הייעוץ המשפטי והביקורת הפנימית.
- יובהר כי הצעה למתן אשראי אגב טיפול בעניינים אחרים של הלקוח, כמוה כפנייה יזומה למתן אשראי.

הנכם מתבקשים להעביר לעיוננו את המדיניות והנהלים בעניין זה לא יאוחר מיום 1.9.2015.

בכבוד רב,

עודדה פרץ

סגנית המפקח על הבנקים

העתק: המפקח על הבנקים