

Decizia nr. 558 din 03.09.2024

Întrunit în ședință publică în ziua de 3 septembrie 2024, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare, în baza sesizării nr. 7133/04.06.2024, cu privire la comunicările comerciale audiovizuale privind promovarea serviciilor SALT BANK S.A., difuzate în perioada monitorizată, respectiv 27.05-02.06.2024, de posturile de televiziune Acasă, Antena 1, Antena 3 CNN, Atomic TV, Digi 24, DigiSport 1, DigiSport 2, Kanal D, Prima Sport 1, Prima TV, Pro Arena, Pro Cinema, Pro TV, România TV, ZU TV.

Potrivit raportului de monitorizare, au fost identificate un număr de șase comunicări comerciale audiovizuale privind promovarea serviciilor SALT BANK S.A., iar dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada 27.05-02.06.2024 posturile de televiziune au difuzat spoturile publicitare în grupaje de publicitate, astfel:

Redăm din raportul de monitorizare:

1. " SALT BANK, LENES - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **27.05-02.06.2024**, posturile de televiziune *Acasă, Antena 1, Antena 3 CNN, Atomic TV, Digi 24, DigiSport 1, DigiSport 2, Kanal D, Prima Sport 1, Prima TV, Pro Arena, Pro Cinema, Pro TV, România TV, ZU TV* au difuzat spotul menționat, cu durata de 30 de secunde, în grupaje de publicitate. Exemple de difuzare: *Acasă* (de exemplu 27.05.2024, ora 16:58), *Antena 1* (de exemplu 28.05.2024, ora 21:39), *Antena 3 CNN* (de exemplu 01.06.2024, ora 18:51), *Atomic TV* (de exemplu 27.05.2024, ora 17:05), *Digi 24* (de exemplu 29.05.2024, ora 16:33), *DigiSport 1* (de exemplu 27.05.2024, ora 16:57), *DigiSport 2* (de exemplu 27.05.2024, ora 19:28), *Kanal D* (de exemplu 27.05.2024, ora 21:54), *Prima Sport 1* (de exemplu 01.06.2024, ora 21:41), *Prima TV* (de exemplu 28.05.2024, ora 19:18), *Pro Arena* (de exemplu 27.05.2024, ora 19:47), *Pro Cinema* (de exemplu 27.05.2024, ora 19:49), *Pro TV* (de exemplu 27.05.2024, ora 19:57), *România TV* (de exemplu 27.05.2024, ora 17:35), *ZU TV* (de exemplu 28.05.2024, ora 20:53).

Descriere spot publicitar: Voce off: *Frații mei. Atât de lenți! Nu ca mine! Uite-mă! Agătat de o ntrebare... Să stau în banca mea? Sau... Yuhu! Să încerc ceva nou! Uau, ce frumos se vede de-aici! Mi-am găsit locul! În sfârșit, stau în **prima bancă. 100% digitală, 100% românească.** Salt. Banking, dar cum vrei tu.*

La începutul spotului, au fost prezentați mai mulți leneși, în copaci. Apoi, în cadrul a apărut un altul, vioi. Acesta a sărit, de pe o creangă, ajungând într-un loc de unde a putut admira un oraș, aflat în depărtare. După un alt salt, el a plutit pe deasupra orașului, prezența lui fiind remarcată de un câine și o femeie, aflați într-un taxi. Leneșul a aterizat pe acoperișul unei clădiri, în fața unui panou, pe care apăreau sigla salt, sloganul *Banking, dar cum vrei tu.* și simbolurile App Store și Google Play.

2. SALT BANK, LENES, ALINA, APLICATIE, 1.10 - 15 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **27-30.05.2024**, posturile de televiziune *Atomic TV, Kanal D, Prima Sport 1* au difuzat spotul menționat, cu durata de 15 secunde, în grupaje de publicitate. Exemple de difuzare: *Atomic TV* (de exemplu 27.05.2024, ora 16:05), *Kanal D* (de exemplu 28.05.2024, ora 21:45), *Prima Sport 1* (de exemplu 27.05.2024, ora 16:56).

Descriere spot publicitar: La începutul spotului, a fost prezentată o femeie, care privea un leneș, aflat într-un dulap. Leneșul a scos din buzunarul unei haine un telefon mobil, de pe care a accesat aplicația Salt Bank.

Voce off: *Alina, descarcă Salt Bank și economisești ușor în „Spaces”, și pentru mărunțișuri, și pentru planuri mai mari.*

În concordanță cu cele afirmate, pe ecranul cu aplicația Salt Bank a apărut o pictogramă cu textul *Economisești în Spaces și pentru mărunțișuri și pentru planuri mari.* Apoi, a fost arătată opțiunea prin care s-a creat un Space nou, în Mărunțișuri, cu numele Bilete Concert.

Voce off 2: *Primești 3% dobândă și la „Spaces”, și la contul curent.*

În partea de jos a ecranului, a fost afișat, pentru o durată de aproximativ 4 secunde, textul *Campanie valabilă în perioada 1 aprilie - 1 octombrie, pentru dobândă de 3% p.a. Dobânda se calculează zilnic pentru disponibilitățile contului curent în RON, inclusiv Spaces. Dobânda va fi calculată în limita unui sold zilnic maxim de 80.000 RON. Detalii complete despre campanie în Oferta specială de lansare pentru dobândă cont curent și Spaces, disponibilă pe www.salt.bank.*

Voce off 2: *Salt. Banking, dar cum vrei tu.*

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate următoarele elemente:

- sigla salt și sloganul *Banking, dar cum vrei tu.* (în partea din stânga a ecranului);
- siglele App Store și Google Play (în partea din stânga-jos a ecranului);
- imaginea leneșului din spot (în partea din dreapta a ecranului).

3. SALT BANK, LENES, ALINA, APLICATIE, 1.10 - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **27.05-02.06.2024**, posturile de televiziune Acasă, Antena 1, Antena 3 CNN, Atomic TV, Digi 24, DigiSport 1, DigiSport 2, Kanal D, Prima Sport 1, Prima TV, Pro Arena, Pro Cinema, Pro TV, România TV, ZU TV au difuzat spotul menționat, cu durata de 30 de secunde, în grupaje de publicitate. Exemple de difuzare: Acasă (de exemplu 27.05.2024, ora 06:44), Antena 1 (de exemplu 27.05.2024, ora 07:22), Antena 3 CNN (de exemplu 27.05.2024, ora 18:49), Atomic TV (de exemplu 27.05.2024, ora 20:06), Digi 24 (de exemplu 27.05.2024, ora 09:52), DigiSport 1 (de exemplu 28.05.2024, ora 15:12), DigiSport 2 (de exemplu 27.05.2024, ora 16:32), Kanal D (de exemplu 27.05.2024, ora 16:20), Prima Sport 1 (de exemplu 27.05.2024, ora 14:27), Prima TV (de exemplu 27.05.2024, ora 06:33), Pro Arena (de exemplu 27.05.2024, ora 07:45), Pro Cinema (de exemplu 28.05.2024, ora 10:48), Pro TV (de exemplu 27.05.2024, ora 09:45), România TV (de exemplu 27.05.2024, ora 14:36), ZU TV (de exemplu 27.05.2024, ora 08:43).

Descriere spot publicitar: La începutul spotului, a fost prezentată o femeie, care aduna banii găsiți în hainele aflate în dulap.

Voce off: *Încă zece geți și poate-poate strâng bani de concert.*

La un moment dat, în fața femeii, din dulap, a apărut un leneș, care a scos din buzunarul unei haine un telefon mobil, de pe care a accesat aplicația Salt Bank.

Voce off 2: *Alina, descarcă Salt Bank și economisești ușor în „Spaces”, și pentru mărunțișuri, și pentru planuri mai mari.*

În concordanță cu cele afirmate, pe ecranul cu aplicația Salt Bank a apărut o pictogramă cu textul *Economisești în Spaces și pentru mărunțișuri și pentru planuri mari.* Apoi, a fost arătată opțiunea prin care s-a creat un Space nou, în Mărunțișuri, cu numele Bilete Concert.

Voce off 2: *Primești 3% dobândă și la „Spaces”, și la contul curent.*

În partea de jos a ecranului, a fost afișat, pentru o durată de aproximativ 4 secunde, textul *Campanie valabilă în perioada 1 aprilie - 1 octombrie, pentru dobândă de 3% p.a. Dobânda se calculează zilnic pentru disponibilitățile contului curent în RON, inclusiv Spaces. Dobânda va fi calculată în limita unui sold zilnic maxim de 80.000 RON. Detalii complete despre campanie în Oferta specială de lansare pentru dobândă cont curent și Spaces, disponibilă pe www.salt.bank.*

Voce off 2: *Salt. Banking, dar cum vrei tu.*

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate următoarele elemente:

- sigla salt și sloganul *Banking, dar cum vrei tu.* (în partea din stânga a ecranului);
- siglele App Store și Google Play (în partea din stânga-jos a ecranului);
- imaginea leneșului din spot (în partea din dreapta a ecranului).

4. SALT BANK, LENES, MARA, CARE CENTER - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **30.05-02.06.2024**, posturile de televiziune *Acasă, Atomic TV, Kanal D, Pro Arena, Pro Cinema, Pro TV, România TV* au difuzat spotul menționat, cu durată de 30 de secunde, în grupaje de publicitate. Exemple de difuzare: *Acasă* (de exemplu 30.05.2024, ora 15:24), *Atomic TV* (de exemplu 01.06.2024, ora 16:01), *Kanal D* (de exemplu 30.05.2024, ora 16:47), *Pro Arena* (de exemplu 30.05.2024, ora 07:23), *Pro Cinema* (de exemplu 30.05.2024, ora 21:15), *Pro TV* (de exemplu 30.05.2024, ora 09:30), *România TV* (de exemplu 30.05.2024, ora 14:36).

Descriere spot publicitar: La începutul spotului, a fost prezentată o femeie, care folosea un telefon, pe care se auzea o voce, în difuzor.

Voce din telefon: *Vă rugăm, repetați!*

Femeie: *Cont curent.*

Voce din telefon: *Vă rugăm, repetați!*

Femeie: *Cont curent.*

Voce din telefon: *Ați selectat „Card pierdut”. Pentru blocarea cardului, rostiți „Unu”...*

Femeie: *Nu! Nu!*

Voce din telefon: *Pentru informații adiționale...*

Femeia a întrerupt convorbirea. Lângă ea a apărut un leneș.

Voce off: *Mara, de ce să te consumi, când poți să ne suni? Descarcă Salt Bank! La noi răspund doar oameni-oameni, în call center! De aceea, noi îi zicem „Care center”.*

Leneșul a luat telefonul femeii, a apăsă butonul *Descarcă*, corespunzător aplicației *Salt Bank*. Apoi, pe telefon s-a apelat numărul ***7258** și a început o convorbire video cu ***SALT**, pe ecranul telefonului apărând o femeie.

Voce off 2: *Salt. Banking, dar cum vrei tu.*

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate următoarele elemente:

- sigla *salt* și sloganul *Banking, dar cum vrei tu.* (în partea din stânga a ecranului);
- siglele *App Store* și *Google Play* (în partea din stânga-jos a ecranului);
- imaginea leneșului din spot (în partea din dreapta a ecranului).

5. SALT BANK, LENES, RAZVAN, APLICATIE, 1.10 - 15 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **30.05-02.06.2024**, posturile de televiziune *Atomic TV, Digi 24, DigiSport 1, Prima TV, Pro TV* au difuzat spotul menționat, cu durată de 15 secunde, în grupaje de publicitate. Exemple de difuzare: *Atomic TV* (de exemplu 31.05.2024, ora 16:06), *Digi 24* (de exemplu 02.06.2024, ora 13:20), *DigiSport 1* (de exemplu 30.05.2024, ora 18:11), *Prima TV* (de exemplu 30.05.2024, ora 17:41), *Pro TV* (de exemplu 31.05.2024, ora 23:50).

Descriere spot publicitar: La începutul spotului, a fost prezentat un bărbat, la o masă, în fața unui laptop. În fața mesei la care se afla bărbatul, a apărut un leneș. Acesta a luat telefonul aflat pe masă, a apăsă butonul *Descarcă*, din dreptul aplicației *Salt Bank*. Apoi, pe ecran a apărut o diagramă de cheltuieli, pentru luna *Aprilie*.

Voce off: *O, nu! Ai pierdut șirul cheltuielilor? Răzvan, descarcă Salt Bank și vezi instant pe ce se duc banii, în gogoșa de cheltuieli.*

Voce off: *Primești 3% dobândă și la contul curent, și la „Spaces”.*

Leneșul a vărsat conținutul unei căni pe foile rămase pe birou. În partea de jos a ecranului, a fost afișat, pentru o durată de aproximativ 4 secunde, textul *Campanie valabilă în perioada 1 aprilie - 1 octombrie, pentru dobândă de 3% p.a. Dobânda se calculează zilnic pentru disponibilitățile contului curent în RON, inclusiv Spaces. Dobânda va fi calculată în limita unui sold zilnic maxim de 80.000 RON. Detalii complete despre campanie în Oferta specială de lansare pentru dobândă cont curent și Spaces, disponibilă pe www.salt.bank.*

Voce off 2: *Salt. Banking, dar cum vrei tu.*

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate următoarele elemente:

- sigla *salt* și sloganul *Banking, dar cum vrei tu.* (în partea din stânga a ecranului);
- siglele *App Store* și *Google Play* (în partea din stânga-jos a ecranului);
- imaginea leneșului din spot (în partea din dreapta a ecranului).

6. SALT BANK, LENES, RAZVAN, APLICATIE, 1.10 - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **30.05-02.06.2024**, posturile de televiziune *Acasă, Antena 1, Antena 3 CNN, Atomic TV, Digi 24, DigiSport 1, DigiSport 2, Kanal D, Prima Sport 1, Prima TV, Pro Arena, Pro Cinema, Pro TV, România TV, ZU TV* au difuzat spotul menționat, cu durată de 30 de secunde, în grupaje de publicitate.

Exemple de difuzare: *Acasă* (de exemplu 30.05.2024, ora 16:45), *Antena 1* (de exemplu 30.05.2024, ora 06:50), *Antena 3 CNN* (de exemplu 30.05.2024, ora 08:57), *Atomic TV* (de exemplu 31.05.2024, ora 16:32), *Digi 24* (de exemplu 30.05.2024, ora 19:31), *DigiSport 1* (de exemplu 31.05.2024, ora 07:37), *DigiSport 2* (de exemplu 31.05.2024, ora 09:52), *Kanal D* (de exemplu 30.05.2024, ora 14:29), *Prima Sport 1* (de exemplu 30.05.2024, ora 15:57), *Prima TV* (de exemplu 30.05.2024, ora 18:32), *Pro Arena* (de exemplu 30.05.2024, ora 17:13), *Pro Cinema* (de exemplu 31.05.2024, ora 12:42), *Pro TV* (de exemplu 30.05.2024, ora 07:35), *România TV* (de exemplu 31.05.2024, ora 20:53), *ZU TV* (de exemplu 30.05.2024, ora 14:54).

Descriere spot publicitar:

La începutul spotului, a fost prezentat un bărbat, la o masă, în fața unui laptop. El deschidea, pe rând, unele plicuri, din care scotea facturi, pe care, apoi, le nota pe laptop.

Bărbat: *Net, lumină, gaze.*

Voce copil: *Tati, ce mâncăm?*

Bărbat: *Karate...*

Voce copil: *Tati, nu-mi dă la patru!*

Bărbat: *Imediat, pui, imediat! Meditații mate...*

În fața mesei la care se afla bărbatul, a apărut un leneș. Acesta a luat telefonul aflat pe masă, a apăsă butonul *Descarcă*, din dreptul aplicației *Salt Bank*. Apoi, pe ecran a apărut o diagramă de cheltuieli, pentru luna *Aprilie*.

Voce off: *O, nu! Ai pierdut șirul cheltuielilor? Răzvan, descarcă Salt Bank și vezi instant pe ce se duc banii, în gogoșa de cheltuieli.*

Voce off: *Primești 3% dobândă și la contul curent, și la „Spaces”.*

Leneșul a vărsat conținutul unei căni pe foile rămase pe birou. În partea de jos a ecranului, a fost afișat, pentru o durată de aproximativ 4 secunde, textul *Campanie valabilă în perioada 1 aprilie - 1 octombrie, pentru dobândă de 3% p.a. Dobânda se calculează zilnic pentru disponibilitățile contului curent în RON, inclusiv Spaces. Dobânda va fi calculată în limita unui sold zilnic maxim de 80.000 RON. Detalii complete despre campanie în Oferta specială de lansare pentru dobândă cont curent și Spaces, disponibilă pe www.salt.bank.*

Voce off 2: *Salt. Banking, dar cum vrei tu.*

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate următoarele elemente:

- sigla *salt* și sloganul *Banking, dar cum vrei tu.* (în partea din stânga a ecranului);
- siglele *App Store* și *Google Play* (în partea din stânga-jos a ecranului);
- imaginea leneșului din spot (în partea din dreapta a ecranului)."

Având în vedere faptul că, comunicările comerciale audiovizuale trebuie să respecte, indiferent de formă și de durată, principiul informării corecte a publicului, evitându-se astfel orice echivoc în prezentarea spotului publicitar, raportat la așteptările publicului telespectator ca urmare a utilizării produsului promovat, în urma analizării raportului de monitorizare și a vizionării spoturilor publicitare din cadrul campaniei publicitare de promovare a serviciilor *SALT BANK S.A.*, membrii Consiliului au constatat că difuzarea spotului *"SALT BANK, LENES, MARA, CARE CENTER - 30 SEC"*, s-a făcut cu încălcarea prevederilor art. 93 alin. (1) din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare, (Codul audiovizualului).

Potrivit dispozițiilor invocate:

"Art. 93 - (1) Comunicările comerciale audiovizuale trebuie să respecte, indiferent de formă și de durată, principiile de protecție a minorului, de informare corectă a publicului, de respectare a demnității umane, de asigurare a unei concurențe loiale și să nu utilizeze practici comerciale incorecte, înșelătoare sau agresive, așa cum ele sunt definite de Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii

și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.”

Membrii Consiliului au constatat că spoturile de promovare a SALT BANK S.A. prezentate în ședință conțin un slogan publicitar (*”La noi răspund doar oameni-oameni, în call center!”*) de natură să inducă în eroare telespectatorii cu privire la veridicitatea informațiilor prezentate, din punctul de vedere al relaționării clienților cu banca, fapt care poate produce confuzie în rândul publicului.

De asemenea, membrii Consiliului au constatat că unele dintre imaginile prezentate în cadrul spoturilor vizionate, care promovează serviciile SALT BANK S.A. (*”...pe telefon s-a apelat numărul *7258 și a început o convorbire video cu *SALT, pe ecranul telefonului apărând o femeie”*) sunt de natură să creeze confuzie prin inducerea ideii de relaționare video a potențialilor clienți cu o persoană fizică ce ar reprezenta banca, această opțiune nefiind valabilă în aplicația băncii.

Prin urmare, cu privire la aspectele menționate în sesizarea nr. 7133/04.06.2024, ținând seama și de punctul de vedere nr. 439/25.06.2024 al Consiliului Român pentru Publicitate (RAC), CNA a reținut faptul că spotul publicitar ”SALT BANK, LENES, MARA, CARE CENTER - 30 SEC”, care cuprinde afirmația *”La noi răspund doar oameni-oameni, în call center! De aceea, noi îi zicem „Care center”*, precum și imaginea de pe ecran, descrisă în raportul de monitorizare astfel: *”Leneșul a luat telefonul femeii, a apăsă butonul Descarcă, corespunzător aplicației Salt Bank. Apoi, pe telefon s-a apelat numărul *7258 și a început o convorbire video cu *SALT, pe ecranul telefonului apărând o femeie.”* nu corespunde realității, întrucât opțiunea unui apel video între client și bancă nu este o opțiune valabilă în aplicația băncii, iar apelurile telefonice pot fi ținute în așteptare de către un sistem automat, chiar dacă ulterior sunt preluate de către persoane fizice.

Având în vedere că, potrivit legii, publicitatea care nu este conformă cu dispozițiile legale este interzisă, Consiliul consideră că acest tip de comunicare comercială nu respectă principiul informării corecte a publicului, oferind consumatorilor informații de natură să inducă în eroare cu privire la gestionarea relației client-bancă exclusiv prin intermediul factorului uman, încălcându-se astfel art. 91 alin. (3) din Codul audiovizualului.

Pentru aceste considerente, cu respectarea prevederilor art. 15 din Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificările și completările ulterioare, Consiliul Național al Audiovizualului dispune **intrarea în legalitate** în privința spoturilor de promovare a SALT BANK S.A., în sensul ca difuzarea acestora să se facă doar cu respectarea condițiilor specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.

PREȘEDINTE,

MARIA MONICA GUBERNAT

Serviciul Juridic,
Reglementări și Relații Europene
Șef serviciu - Ciobanu Dumitru