

**ΑΠΟΦΑΣΗ**  
**ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ**  
**ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**3 Αιτήσεις**  
**Ελέγχου από**

- 3 Καταναλωτές
- Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου

Θέμα

Παράπονο για διαφημιστική επικοινωνία της εταιρείας Hellas Direct

MME

Εξωτερική Διαφήμιση, Digital, Έντυπη διαφήμιση

**Ημερομηνία**  
**Απόφασης**

**Τρίτη 26 Ιουνίου 2018**

Σύνθεση  
Πρωτοβάθμιας  
Επιτροπής

Θεόδωρος Πολεμίτης / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου, Πρόεδρος  
Μελίνα Τσιγαρίδου / Σύνδεσμος Διαφήμισης Επικοινωνίας Κύπρου  
Μαρία Κοτσιαμάνη / MME  
Μαρία Θρασυβούλου / Ανεξάρτητο Μέλος  
Μαριάννα Χαραλάμπους / Ανεξάρτητο Μέλος

Για την  
Hellas Direct

Αιμίλιος Μάρκου και Αλέξης Πανταζής  
Co-Founders και Executive Directors της εταιρείας

Για τον Σύνδεσμο  
Τραπεζών Κύπρου

Μαρία Σπανού, από το δικηγορικό γραφείο Μάρκος Σπανός και ΣΙΑ  
Ανδρέας Κωστούρης, Υπεύθυνος Επικοινωνίας Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου

## **Απόφαση:**

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε προσεκτικά τις τοποθετήσεις των δύο πλευρών και το σημαντικό υλικό που έδωσαν στα μέλη.
- Κατά την άποψη της Επιτροπής, ένα από τα βασικά επιχειρήματα του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου είναι ότι «οι τράπεζες δεν χρεώνουν για την ασφάλεια του σπιτιού και συνεπώς εκ προοιμίου δεν υπερχρεώνουν». Το επιχειρήμα αυτό τεκμηριώνεται από τον Σύνδεσμο στη βάση ότι η παροχή ασφαλιστικής κάλυψης δεν είναι τραπεζική εργασία, αλλά εργασία που παρέχουν οι ασφαλιστικές εταιρείες, και ότι οι τράπεζες μπορούν να ενεργούν κατόπιν άδειας από τον Έφορο Ασφαλίσεων, μόνο σαν Συνδεδεμένοι Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι εκ μέρους κάποιας συνδεδεμένης ασφαλιστικής εταιρείας, προωθώντας την ασφάλεια σπιτιού της εν λόγω ασφαλιστικής εταιρείας, όταν λ.χ. παραχωρεί κάποιο στεγαστικό δάνειο στον πελάτη. Η ασφαλιστική εταιρεία, ως χωριστή νομική οντότητα, καθορίζει την τιμή των προϊόντων της και είναι ο δικαιούχος των ασφαλίσεων.
- Με το επιχειρήμα αυτό, ο Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου επιχειρεί ουσιαστικά να «δημιουργήσει απόσταση» μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων και των ασφαλιστικών προϊόντων που οι τράπεζες προωθούν στους πελάτες τους. Στο σημείο αυτό η Επιτροπή υπενθυμίζει ότι η οπτική της είναι η **οπτική του μέσου καταναλωτή**. Κατά την άποψη της Επιτροπής, ο μέσος καταναλωτής, όταν η τράπεζα του προωθεί ασφάλεια σπιτιού σε μια Χ τιμή και η τράπεζα ως οργανισμός είναι σε θέση να γνωρίζει και να διαπιστώνει τα οικονομικά δεδομένα που συνθέτουν την τιμή αυτή και επ' αυτής της τιμής αμείβεται, δεν μπορεί να πάρει αποστάσεις από την τιμή αυτή. Ειδικά στην ασφάλεια σπιτιού, με δεδομένο ότι **α)** σημαντικό ποσοστό των ασφαλειών κατοικίας γίνονται κατά τη διαδικασία απόκτησης στεγαστικού δανείου από μια τράπεζα, όπου κατά το μέσο καταναλωτή η τράπεζα λειτουργεί από θέση ισχύος, **β)** η ασφάλεια είναι προϋπόθεση που θέτει η ίδια η τράπεζα για την εξασφάλιση του δανείου, **γ)** ο καταναλωτής δεν γνωρίζει πάντα ότι δικαιούται να εξασφαλίσει ασφάλεια από άλλη εταιρεία και είναι αμφίβολο κατά πόσο η τράπεζα τον ενημερώνει γι' αυτό, **δ)** μέχρι τα τέλη του 2017, όταν τέθηκε σε εφαρμογή νέα οδηγία της Εφόρου Ασφαλιστικών Εταιρειών, τα ασφαλίστρα μπορούσαν να πληρώνονται στο διαμεσολαβητή και όχι απευθείας στην ασφαλιστική εταιρεία, η Επιτροπή δεν μπορεί να αποδεχθεί το επιχειρήμα του συνδέσμου.
- Αναφορικά με την **υπερχρέωση**: Η Επιτροπή έλαβε υπόψη τα στοιχεία που υπέβαλε η Hellas Direct που αφορούν μία δεκαετία (2008-2017). Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει μια βασική «εξίσωση» - πόσο πληρώνουν οι καταναλωτές *μείον* τα λειτουργικά έξοδα της ασφάλειας *μείον* τις προμήθειες που πληρώνονται από τις ασφαλιστικές εταιρείες *μείον* το κόστος των αποζημιώσεων που πληρώνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες. Κατά την άποψη της Επιτροπής, τα μεγέθη όπως παρουσιάστηκαν –και τα οποία σε *καμία φάση της διαδικασίας δεν αμφισβητήθηκαν από τον Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου*- στηρίζουν τον ισχυρισμό για ύπαρξη υπερχρεώσεων στην ασφάλεια σπιτιού.
- Το επόμενο ερώτημα που προβλημάτισε την Επιτροπή είναι το ποιος υπερχρεώνει και ποια τραπεζικά ιδρύματα θίγονται –ή θα μπορούσε να γίνει αποδεκτό ότι θίγονται- από τον ισχυρισμό «Η τράπεζά σου σε υπερχρεώνει στην ασφάλεια του σπιτιού», «Your bank overcharges you to insure your home». Το υποκείμενο της πρότασης είναι «η τράπεζά σου»/«your bank». Κατά τον Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου, ο ισχυρισμός

αφορά όλες τις τράπεζες μέλη του. Όμως μόνο 8 από τις 12 εταιρείες μέλη έχουν εγγραφεί ως συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι. Συνεπώς, κατά τον Σύνδεσμο, ακόμη κι αν στην πρακτική των 8 εταιρειών ή κάποιων από αυτές υπήρχε κάτι μεμπτό (κάτι που κατηγορηματικά δηλώνεται ότι δεν υπάρχει), συμπαρασύρονται άδικα 4 τραπεζικά ιδρύματα που δεν μεσολαβούν καν για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων.

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή θεωρεί ότι η φράση **«η τράπεζά σου»/«your bank»** αφορά -και θα μπορούσε να γίνει αποδεκτό ότι θίγει- **τις τράπεζες που παρέχουν ασφάλεια σπιτιού** (και όχι γενικά κάποια άλλη ασφάλεια), με δεδομένο ότι κανείς καταναλωτής δεν μπορεί να έχει ασφάλεια σπιτιού από τράπεζα που δεν την προωθεί καν σαν προϊόν. Από τα στοιχεία που προσκόμισε ο Σύνδεσμος προκύπτει ότι αυτές είναι 7 τράπεζες, οι: Τράπεζα Κύπρου, Ελληνική Τράπεζα, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου), Συνεργατική Κυπριακή Τράπεζα, Alpha Bank Cyprus, Astrobank και Ancoria.
- Τα στοιχεία που προσκόμισε η Hellas Direct εστιάζουν στις χρεώσεις μόνο ορισμένων από τις πιο πάνω. Με δεδομένο όμως ότι ο ισχυρισμός δεν έχει εξαιρέσεις, θίγονται και τραπεζικά ιδρύματα για τα οποία δεν υπάρχει κάποια τεκμηρίωση, κάποια δε από αυτά τα τραπεζικά ιδρύματα δημιουργήθηκαν πολύ πρόσφατα. Συνεπώς κατά την Επιτροπή, η παραπάνω γενική αναφορά, αλλά και η εξίσου γενική και χωρίς εξαιρέσεις φράση **«Bad, bad bank.»**, προσκρούουν στα άρθρα 8 και 12 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και θα πρέπει να **τροποποιηθούν**, εντός των προθεσμιών που ορίζει ο Κανονισμός της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής το άρθρο 7.
- Επισημαίνεται επίσης ότι -σε περίπτωση που οι εν λόγω ισχυρισμοί υπάρχουν σε άλλου είδους διαφημίσεις ή προωθητικό υλικό-, θα πρέπει και πάλι να τροποποιηθούν εντός των προθεσμιών ανά μέσο/είδος που αναφέρονται στο άρθρο 7 του Κανονισμού.
- Αναφορικά με τις **γκριμάτσες**: Η Επιτροπή θεωρεί ότι αυτές είναι θεμιτές, εκφράζουν το ξάφνιασμα του καταναλωτή, και δεν προσκρούουν στον Κυπριακό Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.
- Η Επιτροπή επικαλείται τη δυνατότητα που της παρέχει ο Κανονισμός της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής (Άρθρο 5, παράγραφος η) να ζητήσει από την εταιρεία όπως η **νέα εκδοχή της επικοινωνίας με τις σχετικές τροποποιήσεις, υποβληθεί σε αυτή πριν από τη δημοσίευσή/μετάδοσή της**, ώστε να κρίνει αν έχει υπάρξει συμμόρφωση. Η απόφαση περί συμμόρφωσης ή μη θα ληφθεί διά περιφοράς εντός 2 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επικοινωνίας. Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με την παράγραφο α, Άρθρο 9, Γενικές Διατάξεις, ως ημέρα έναρξης για τον υπολογισμό των προθεσμιών θεωρείται η επόμενη από το εναρκτήριο γεγονός.

-----

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στον Κανονισμό της τελευταίας (Άρθρο 1, παρ. γ). Αίτηση επανελέγχου στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή γίνεται γραπτώς με αναφορά στην αρχική προσφυγή και τη σχετική απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής προς τους εμπλεκόμενους.

Με δεδομένο ότι η άσκηση αίτησης επανελέγχου από τη Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα όσον αφορά στην απόφαση της Πρωτοβάθμιας, η Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν θα επιλαμβάνεται αιτήσεων επανελέγχου εάν δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση με την απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής.