

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτή
Θέμα	Καταχώριση Τράπεζας Κύπρου για λογαριασμό εμπρόθεσμης κατάθεσης "Step-Up"
ΜΜΕ	Έντυπο
Ημερομηνία Απόφασης	Παρασκευή 10 Νοεμβρίου 2023

Θέμα Αίτησης Ελέγχου:

«Το επιτόκιο 3% δεν είναι διαθέσιμο επί της ουσίας - σίγουρα όχι άμεσα και σίγουρα όχι για όλη τη διάρκεια της κατάθεσης. Το πραγματικό επιτόκιο που ισχύει είναι 1.75% γιατί στην πράξη η κατάθεση τερματίζεται στους 18 μήνες και δεν ανανεώνεται - άρα κάποιος θα λαμβάνει 3% μόνο για μια συγκεκριμένη και περιορισμένη χρονική περίοδο. Είναι παραπλανητικό να υπάρχει αναφορά σε 3% σήμερα, όταν το 3% θα είναι διαθέσιμο μετά από ένα σημαντικό χρονικό διάστημα (όταν τα επιτόκια πιθανώς να έχουν αλλάξει και άρα να μην ακούγεται τόσο ελκυστικό). Άρα η φράση "Με αυξημένο επιτόκιο μέχρι 3%" είναι παραπλανητική.»

Τοποθέτηση Διαφημιζόμενου:

Οι εκπρόσωποι της Τράπεζας Κύπρου ανέφεραν τα εξής:

- «Η καταχώριση αναφέρεται σε νέα Step Up Κατάθεση που σου δίνει ακόμη περισσότερα.
- Η φράση Step Up χρησιμοποιείται ως «ομπρέλα» για τα σχέδια εμπρόθεσμων καταθέσεων της Τράπεζας Κύπρου με κλιμακωτό επιτόκιο.
- Το σχέδιο είναι όντως ένα νέο και αναβαθμισμένο Step Up σχέδιο, σε σύγκριση με το προηγούμενο σχέδιο Step Up που διαφημίστηκε την περίοδο 31.5-19.6.2023.
- Το νέο Step Up σχέδιο δίνει αυξημένο επιτόκιο 1.75/1.40% -σε σύγκριση με το κατά πολύ μικρότερο 0.90/0.75% του προηγούμενου σχεδίου-, αναλόγως ποσού κατάθεσης. Όπως αναφέρεται στην καταχώριση, το νέο Step Up δίνει ΜΕΧΡΙ 3% στην τρίτη εξαμηνία για ποσά άνω των 100.000 ευρώ.
- Μετά τον τίτλο, αλλά με μεγάλα και ευδιάκριτα γράμματα, περιλαμβάνεται όλη η απαραίτητη πληροφόρηση, συγκεκριμένα ότι:



ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

- Πρόκειται για εμπρόθεσμη κατάθεση
 - Με διάρκεια 18 μηνών
 - Αναλόγως ποσού αυξάνεται το επιτόκιο
 - Πόσο είναι το μέσο ετήσιο επιτόκιο ώστε να μπορεί ο ενδιαφερόμενος να συγκρίνει με άλλα ετήσια επιτόκια.
 - Μέχρι πόσο ψηλά φτάνει το επιτόκιο στην πιο υψηλή εξαμηνία του
 - Το επιτόκιο αυξάνεται κάθε 6 μήνες ανάλογα με το πόσο κατάθεσης
- Επιπλέον, η καταχώριση ενημερώνει τον πελάτη ότι ισχύουν όροι και προϋποθέσεις και μέσω QR code πιο κάτω δίδεται ακόμη πιο λεπτομερής ενημέρωση τόσο για το προϊόν και τα επιτόκιά του ανά εξαμηνία, όσο και για το σύστημα εγγύησης καταθέσεων.
 - Η αναφορά σε μέσο ετήσιο επιτόκιο 1,75% ξεκαθαρίζει ότι το επιτόκιο δεν είναι 3% για όλη την διάρκεια. Αν ήταν για όλη τη διάρκεια δεν θα υπήρχε ανάγκη για αναφορά σε «μέσο επιτόκιο». Γίνεται επίσης αναφορά και στα αντίστοιχα επιτόκια για μικρότερα ποσά κατάθεσης (από €20,000-€100,000), δείχνοντας διαφάνεια στην πληροφόρηση που παρέχεται.
 - Η αναφορά ότι το επιτόκιο αυξάνεται κάθε έξι μήνες ανάλογα με την κατάθεση (κατ' επέκταση και η ονομασία Step Up), αναδεικνύει επίσης το γεγονός ότι το επιτόκιο δεν είναι το ίδιο για όλη τη διάρκεια αλλά είναι το μέγιστο 3% (εξού και η χρήση της λέξης «μέχρι»).
 - Θεωρούμε εύλογο ότι ένας ενδιαφερόμενος για ένα προϊόν εμπρόθεσμης κατάθεσης θα διαβάσει τη διαφημιστική καταχώριση στην ολότητά της και είμαστε πεπεισμένοι ότι αν αυτό συμβεί δεν τίθεται θέμα παραπλάνησης του καταναλωτή. Επιπρόσθετα, είναι δεδομένο ότι ένα προϊόν σαν το δικό μας δεν αγοράζεται με την ίδια ενδεχομένως ευκολία που αγοράζεται ένα προϊόν από το ράφι μιας υπεραγοράς. Συνεπώς, και πέραν από την καταχώριση, η οποία είναι σε κάθε περίπτωση σαφής, υπάρχουν πληθώρα σημείων ενημέρωσης για τον καταναλωτή, αρχής γενομένης από το website μας.»

Απόφαση:

- I. Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε το παράπονο και την τοποθέτηση της εταιρείας, προχωρώντας επιπρόσθετα σε σειρά ερωτημάτων προς τους εκπροσώπους της Τράπεζας για πλήρη κατανόηση του θέματος.
- II. Η Επιτροπή θεωρεί ότι στο σύνολό της η καταχώριση περιέχει την απαιτούμενη πληροφόρηση και δεν παραπλανά τον καταναλωτή. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή θεωρεί ότι η εν λόγω καταχώριση δεν παραβιάζει τον Κυπριακό Κώδικα Διαφήμισης.
- III. Τα μέλη της Επιτροπής εκτιμούν ότι η «απογοήτευση» που δημιουργήθηκε στον παραπονούμενο με την επεξήγηση/οριοθέτηση του τίτλου, σε συνδυασμό με την όχι και τόσο καλή εικόνα του τραπεζικού τομέα στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια, «γέννησαν» το παράπονο. Κάποια από τα μέλη της Επιτροπής συμμερίστηκαν αυτή την αίσθηση και έκριναν σκόπιμο να καταγραφεί στην απόφαση.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στον Κανονισμό της τελευταίας (Άρθρο 1, παρ. δ). 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 από το μέρος που αιτείται τον επανέλεγχο.