



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**  
**ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5418**

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΕ
<b>ΘΕΜΑ</b>	<b>ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b> <b>“ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ – E-LOAN BY WINBANK”</b>

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5416 / 17.09.2018
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	21.09.2018
<b>ΗΜ/ΝΙΑ &amp; ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ</b>	<b>A / 5418 / 25.09.2018</b>

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Α. ΚΥΔΩΝΑΚΗ Γ. ΤΣΑΚΑΛΑΚΗΣ Φ. ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΟΥ Ν. ΜΙΚΑΪΤΣ Β. ΠΙΣΠΑΣ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Χ. ΚΑΡΩΝΗΣ Β. ΓΚΟΥΤΖΑΜΑΝΗ Α. ΞΗΝΤΑΡΟΠΟΥΛΟΥ  Γ. ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΟΣ Γ. ΡΟΚΚΑΣ Γ. ΤΖΑΝΕΤΟΣ Λ. ΠΕΤΡΟΥΝΙΑΣ	VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΕ VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΕ VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΕ  ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ
-------------	------------------

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, εξέτασε την υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία σε σχέση με την υποβληθείσα αίτηση ελέγχου, προκειμένου να αξιολογήσει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Η Επιτροπή έλαβε υπ’ όψιν της και αξιολόγησε τα επιχειρήματα και τα στοιχεία που κατατέθηκαν κατά τη συνεδρίαση και κατέληξε στα εξής:



## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Όπως εξηγήθηκε κατά τη συνεδρίαση και από τις δύο πλευρές, η διαδικασία για τη χορήγηση του διαφημιζόμενου προϊόντος «e-loan by winbank» μπορεί να γίνει εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά / χωρίς φυσική παρουσία σε κατάστημα, για όσους έχουν ήδη λογαριασμό στην Τράπεζα Πειραιώς και είναι χρήστες του winbank, της ηλεκτρονικής τραπεζικής εφαρμογής της Τράπεζας Πειραιώς.

Η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι οι προϋποθέσεις αυτές επικοινωνούνται με σαφήνεια και μπορούν να γίνουν εύκολα αντιληπτές από τον καταναλωτή, αφού περιγράφονται κατανοητά τόσο από τη φράση «τώρα το δάνειο που θέλετε κατεβαίνει στο λογαριασμό σας ...», όσο και από τη φράση «... μέσω winbank», που δηλώνουν ευθέως ότι πρέπει κάποιος να είναι ήδη πελάτης και να έχει πρόσβαση στο winbank.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο υπό κρίση ισχυρισμός «*Το πρώτο online καταναλωτικό δάνειο μέσω winbank, χωρίς επίσκεψη στο κατάστημα*», δεν μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση επειδή προσδιορίζονται σαφώς οι προϋποθέσεις που ισχύουν, τεκμηριώθηκε επαρκώς και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

2. Το διαφημιζόμενο προϊόν «e-loan by winbank» αφορά στη χορήγηση δανείου ποσού από 500 έως 15.000 ευρώ. Η ύπαρξη ορίου (ιδίως ανώτατου) αποτελεί ένα ουσιώδες χαρακτηριστικό του προϊόντος, που μπορεί να επηρεάσει την τελική απόφαση του καταναλωτή και η παράλειψη αναφοράς του καθιστά, κατά την κρίση της Επιτροπής, την υπό έλεγχο επικοινωνία ελλιπή. Ιδιαίτερα σε συνδυασμό με τη φράση «Τώρα το δάνειο που θέλετε κατεβαίνει στο λογαριασμό σας ...», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι μπορεί να δημιουργηθεί στον καταναλωτή η εσφαλμένη εντύπωση ότι το ποσό του δανείου που δύναται να χορηγηθεί δεν υπόκειται σε περιορισμό.

Για τους λόγους αυτούς η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό ενδέχεται να προκληθεί σύγχυση ή/και παραπλάνηση, εντοπίζεται παράβαση των άρθρων 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να γίνει ανάλογη τροποποίηση της επικοινωνίας.

Αναφορικά με άλλες προϋποθέσεις και χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η κατοικία (φορολογική και μόνιμη), η υπηκοότητα, η ηλικία και η ύπαρξη χρέωσης για την εξέταση του αιτήματος, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι δεν είναι πληροφορίες που πρέπει απαραίτητα να επικοινωνούνται διαφημιστικά και η παράλειψή τους από τη διαφημιστική επικοινωνία δεν είναι πιθανό να οδηγήσει σε παραπλάνηση και δε συνιστά παράβαση του ΕΚΔ-Ε.



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

3. Σχετικά με τον ισχυρισμό «*Τώρα το δάνειο που θέλετε κατεβαίνει στο λογαριασμό σας πιο εύκολα και γρήγορα από ποτέ*», η Επιτροπή έκρινε ότι αποτελεί έναν απόλυτο, συγκριτικό ισχυρισμό, ο οποίος επικοινωνεί το μήνυμα ότι το διαφημιζόμενο e-loan by winbank είναι το δάνειο που μπορεί να λάβει κάποιος ταχύτερα από οποιοδήποτε άλλο δάνειο.

Επειδή τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν από την εγκαλούμενη πλευρά αποτύπωναν σύγκριση σε σχέση μόνο με την Τράπεζα Πειραιώς και ειδικότερα με το χρόνο που απαιτείται για την εκταμίευση του δανείου με τον παραδοσιακό τρόπο (όχι ηλεκτρονικά), η Επιτροπή έκρινε κατά πλειοψηφία ότι τα στοιχεία αυτά δεν ήταν επαρκή για την τεκμηρίωση του παραπάνω ισχυρισμού.

Κατά συνέπεια η Επιτροπή κατά πλειοψηφία αποφάσισε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός «*πιο γρήγορα από ποτέ*» είναι απόλυτος, μπορεί να δημιουργήσει την εντύπωση καθολικής υπεροχής στην ταχύτητα εκταμίευσης δανείου στην αγορά γενικώς, γεγονός που δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς και επομένως προσκρούει στα άρθρα 8 και 11 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Αναφορικά με την παράλειψη (όπως επικαλείται η αιτούσα) αναφοράς του σταδίου αξιολόγησης της αίτησης, από τα βήματα της διαδικασίας που περιγράφονται στην υπό έλεγχο επικοινωνία, η Επιτροπή θεώρησε ότι είναι αυτονόητο πως της χορήγησης ενός δανείου προηγείται οπωσδήποτε το στάδιο της αξιολόγησης και ως εκ τούτου ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν υπάρχει παράληψη που μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση και δεν εντοπίζεται παράβαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

4. Η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η πληροφορία «*Το προϊόν χορηγείται με βάση τα ισχύοντα πιστοδοτικά κριτήρια της Τράπεζας Πειραιώς*» μεταδίδεται με τη δέουσα επικοινωνιακή βαρύτητα (κυλιόμενο super), δεδομένου ότι επικοινωνεί την εύλογη και ευρέως γνωστή πληροφορία, ότι η τράπεζα εφαρμόζει κριτήρια προκειμένου να χορηγήσει το διαφημιζόμενο προϊόν.

Σημειώνεται ότι το μέγεθος των γραμμάτων σε αυτόν τον κυλιόμενο τίτλο δεν είναι σύμφωνο με την Οδηγία του ΣΕΕ και πρέπει να διορθωθεί.

5. Σχετικά με τον ισχυρισμό «*προνομιακό επιτόκιο*», η Επιτροπή – με βάση τον προσκομισθέντα συγκριτικό πίνακα επιτοκίων – διαπίστωσε ότι το (κυμαινόμενο) επιτόκιο 10,95% που αναφέρεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας Πειραιώς για το συγκεκριμένο δάνειο, είναι χαμηλότερο από το αντίστοιχο επιτόκιο τόσο της Εθνικής Τράπεζας (12,126%), όσο και της Eurobank (14,5% - πριν τις εκπτώσεις



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

που δίνονται υπό προϋποθέσεις), καθώς επίσης και ότι αντιστοιχεί στη χαμηλότερη τιμή του εύρους του κυμαινόμενου επιτοκίου για καταναλωτικά δάνεια χωρίς εξασφάλιση της Τράπεζας Πειραιώς (από 10,95% έως 13,55%).

Επομένως, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο χαρακτηρισμός «*προνομιακό*» τεκμηριώνεται επαρκώς, δεν οδηγεί σε παραπλάνηση και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

6. Αναφορικά με τον ισχυρισμό «*η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα*», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν προκύπτει ότι η Τράπεζα Πειραιώς καταλαμβάνει την πρώτη θέση μεταξύ όλων των συστημικών τραπεζών στην Ελλάδα, σε μία σειρά κριτηρίων που σχετίζονται με το μέγεθος μιας τράπεζας (ενεργητικό, καταθέσεις, χορηγήσεις, καταστήματα, εργαζόμενοι) και όχι μόνο σε κάποιο από αυτά, ώστε να χρειάζεται αυτό να αναφερθεί.

Κατά συνέπεια, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η δήλωση «*η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα*» τεκμηριώθηκε επαρκώς, δεν οδηγεί σε παραπλάνηση και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Επίσης, η Επιτροπή επισημαίνει ότι ορισμένες από τις πληροφορίες που εμφανίζονται με σταθερά και κυλιόμενα *super* (πέρα της αναφερόμενης στο σημείο 4) δεν πληρούν τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ, ούτε ως προς το μέγεθος των γραμμάτων, ούτε ως προς τη διάρκεια παραμονής τους και ως εκ τούτου δεν είναι ευανάγνωστες και πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

Η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η προβολή της υπό κρίση επικοινωνίας χωρίς τις απαραίτητες τροποποιήσεις θα πρέπει να διακοπεί σε τρεις (3) ημέρες.

---

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Z του Κανονισμού της ΠΕΕΕ. Τονίζεται ότι με βάση το ίδιο άρθρο η προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας **δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα στην εφαρμογή της παρούσας.**



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και πρέπει να εφαρμόζονται σε όλα τα μέσα που αναπτύσσεται η εκάστοτε υπό έλεγχο επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών καθώς και των owned channel στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ανεξάρτητα από το εάν αυτά αναφέρονται στη σχετική αίτηση ελέγχου.

Τονίζεται ότι σε περίπτωση μη πλήρους εφαρμογής της Απόφασης, το ΣΕΕ δύναται να προβεί στις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό κυρώσεις.

Υπενθυμίζεται σύσταση του Δ.Σ. του ΣΕΕ προς τα εμπλεκόμενα μέρη να μη χρησιμοποιούν ή κάνουν αποσπασματικές αναφορές σε αποφάσεις των Επιτροπών για σκοπούς δημοσιότητας ή προβολής, προκειμένου να αποφεύγονται παρερμηνείες.