

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Στην AstroBank Limited («η Τράπεζα») επιδιώκουμε να ανταποκρινόμαστε στις απαιτήσεις των πελατών μας με ακεραιότητα και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Σε περίπτωση που επιθυμείτε, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για υποβολή οποιωνδήποτε παραπόνων/εισηγήσεων που τυχόν έχετε.

Πώς να υποβάλετε το παράπονό σας:

- Επισκεφθείτε το Κατάστημα που σας εξυπηρετεί ή
- Καλέστε το Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της AstroBank Limited στο τηλέφωνο 80011800 ή
- Συμπληρώστε και στείλτε μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Εισηγήσεων (PBC1374), στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@astrobank.com ή
- Αποστείλετε επιστολή στην οποία θα πρέπει να φαίνονται και τα στοιχεία επικοινωνίας σας

Πως θα σας βοηθήσουμε:

Η Υπηρεσία Διεκπεραίωσης Εργασιών σε συνεργασία με τα αρμόδια Τμήματα της Τράπεζας θα διερευνήσει το παράπονό σας με αντικειμενικότητα και θα σας απαντήσει εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του εν λόγω παραπόνου. Σε περίπτωση δε που κριθεί ότι χρειάζεται περισσότερος χρόνος για την εξέταση του παραπόνου σας, η πιο πάνω Κεντρική Υπηρεσία της Τράπεζας θα σας γνωστοποιήσει λήψη του παραπόνου σας εντός της ως άνω προθεσμίας και θα σας απαντήσει επί του εν λόγω παραπόνου εντός προθεσμίας 35 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του.

Εναλλακτικές μέθοδοι επίλυσης καταναλωτικής διαφοράς:

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση της Τράπεζας στο παράπονό σας, και νοουμένου ότι είστε καταναλωτής (δηλαδή φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς όσον αφορά το αντικείμενο του παραπόνου), μπορείτε να απευθυνθείτε για εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς σε εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών («Φορέα ΕΕΔ»), σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου του 2017, Ν. 85(Ι)/2017. Πληροφορίες σχετικά με τους Φορείς ΕΕΔ που χειρίζονται χρηματοοικονομικές διαφορές και τις σχετικές υπηρεσίες που προσφέρονται είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή του Εμπορίου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας <http://www.consumer.gov.cy>.

Επί του παρόντος, τέτοιοι Φορείς ΕΕΔ είναι οι ακόλουθοι:

- Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών:

Τηλέφωνο: 357 22 519741

Φαξ: +357 22 318214

Email: secretariat@adrcyprus.com

Ιστοσελίδα: <https://adrcyprus.com>

Διεύθυνση: Κυριάκου Μάτση 16, Eagle House, 8ος Όροφος, Αγίοι Ομολογητές 1082, Λευκωσία, Κύπρος.

-Διεπιστημονικό Κέντρο Δικαίου Εναλλακτικών και Καινοτόμων Μεθόδων (ICLAIM):
Τηλέφωνο: 357 24 694096

Email: info@iclaimcentre.org

Ιστοσελίδα: <https://www.iclaimcentre.org>

Διεύθυνση: Λεωφόρος Πανεπιστημίου 12-14, Πύλα 7080, Λάρνακα, Κύπρος.

Περαιτέρω, αν τυχόν η Τράπεζα θεωρήσει πως η διαφορά που αφορά σε παράπνοο σας, ως καταναλωτή, δεν μπορεί να επιλυθεί, θα σας ενημερώσουμε κατά πόσο έχουμε πρόθεση να χρησιμοποιήσουμε κάποιο Φορέα ΕΕΔ για εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς και κατά πόσο η απόφαση που τυχόν εκδοθεί με την προτεινόμενη μέθοδο θα έχει δεσμευτικό και τελεσίδικο χαρακτήρα.

Τι θα κάνει το Γραφείο Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης:

Σε περίπτωση που το παράπνοο θα καταλήξει στον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, σύμφωνα με τα όσα ορίζει ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμος του 2010, Ν84(Ι)/2010, αυτό θα εξεταστεί από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο («Ο Επίτροπος»). Ο Επίτροπος κατά την εξέταση του παραπόνου θα λάβει υπόψη το νομικό πλαίσιο εντός του οποίου λειτουργούν οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, τους κώδικες επαγγελματικής συμπεριφοράς και τη γενικά αποδεκτή ακολουθούμενη επιχειρηματική πρακτική και ακολούθως θα καταλήξει στην τελική του απόφαση το αργότερο εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου από τον Φορέα. Κατ' εξαίρεση δε και εφόσον το δικαιολογούν οι περιστάσεις, ο Φορέας δύναται να παρατείνει την προθεσμία των έξι μηνών για περαιτέρω τρεις μήνες. Σε περίπτωση που η δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου γίνει αποδεκτή τόσο από εσάς όσο και από την Τράπεζα τότε αμφότεροι θα πρέπει να συμμορφωθούν με την απόφαση αυτή.

Δικαστική επίλυση διαφοράς:

Σε περίπτωση που η απόφαση του Επιτρόπου ή του Φορέα ΕΕΔ δεν είναι δεσμευτική μπορείτε, εφόσον το επιθυμείτε, να αποταθείτε στα αρμόδια Κυπριακά Δικαστήρια για την επίλυση της διαφοράς σας με την Τράπεζα.