

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Στην AstroBank Public Company 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 Public Company 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 ικανοποιημένος 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 ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται. 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:

-Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης

Τηλέφωνο: 22848900

Φαξ: 22660584, 22660118

Ιστοσελίδα: <https://www.financialombudsman.org.cy/>

Διευθ. Γραφείου: Λεωφόρος Λόρδου Βύρωνος 13,1096, Λευκωσία

Ταχ. Διευθ.: Τ.Θ. 25735, 1311 Λευκωσία

- 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 παράπονο 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 εξέτασης παραπόνου:

Έχετε δικαίωμα να αποταθείτε στον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, για διαδικασία εξωδικαστικής διευθέτησης της διαφοράς (ως Φορέας ΕΕΔ), ή για διαμεσολάβηση για σκοπούς σε σχέση με διαδικασία αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων, ή για υποβολή παραπόνου, σύμφωνα με τα όσα ορίζει ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμος του 2010, Ν84(Ι)/2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται και νοουμένου ότι πληρούνται οι σχετικές νομοθετικές προϋποθέσεις, ανάλογα με την περίπτωση.

Σε περίπτωση εξέτασης παραπόνου, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος («Ο Επίτροπος»), 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 εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας έλαβε τον πλήρη φάκελο του παραπόνου, στη περίπτωση που το παράπονο υποβάλλεται από καταναλωτή, **ο οποίος είναι φυσικό πρόσωπο**. Νοείται ότι, σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο φορέας έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών, αφού ενημερώσει τα μέρη για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς.

Σε περίπτωση που το παράπονο υποβάλλεται από καταναλωτή ο οποίος **είναι νομικό πρόσωπο**, η τελική γραπτή απόφαση του Επιτρόπου γνωστοποιείται το αργότερο εντός ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο Φορέας έλαβε, κατά την κρίση του Επιτρόπου, τον πλήρη φάκελο του παραπόνου.

Νοείται ότι κατ' εξαίρεση και σε ιδιαίτερα περίπλοκες περιστάσεις, ο Επίτροπος δύναται να παρατείνει την προθεσμία των 90 ημερών μετά από σχετική ενημέρωση του Συμβουλίου του Φορέα και ενημερώνει τα μέρη για κάθε παράταση της

προθεσμίας, καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την έκδοση απόφασης επί του παραπόνου.

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. Αν όχι, μπορείτε αν επιθυμείτε, να αποταθείτε στα αρμόδια Κυπριακά Δικαστήρια για επίλυση της διαφοράς σας με την Τράπεζα.

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.