

**ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
(ΣΥ.ΠΡΟ.ΔΑ.Τ.)**



07/10/21

Δελτίο Τύπου

ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ

Τα εποπτευόμενα από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου (ΚΤΚ) ιδρύματα, δηλαδή οι Τράπεζες οφείλουν να θεσπίσουν διαδικασίες για την υποβολή παραπόνων από τους πελάτες τους (Δανειολήπτες). Η εξέλιξη αυτή προήλθε από την Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (ΕΑΚΑΑ) και την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ), που **απαιτούν** όπως οι Τράπεζες θεσμοθετούν πολιτικές και υπηρεσία διαχείρισης για τον χειρισμό των παραπόνων, και όπως εφαρμόζουν διαδικασίες για την παροχή κατάλληλων πληροφοριών στους παραπονούμενους κα για τις απαντήσεις στα παράπονα.

Πιο συγκεκριμένα οι Δανειολήπτες πελάτες των Τραπεζών έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν το παράπονο τους στην μονάδα χειρισμού παραπόνων της Τράπεζας που **οφείλει** να διερευνήσει το παράπονο και να απαντήσει **χωρίς καθυστέρηση**.

Η ΚΤΚ εποπτεύει την συμμόρφωση των Τραπεζών με τα πιο πάνω, έχοντας εξουσίες για διασφάλιση ενός αποτελεσματικού μηχανισμού χειρισμού παραπόνων. Όμως η ΚΤΚ δεν έχει εξουσία επέμβασης στις συμφωνίες που συνάπτουν οι Τράπεζες με τους πελάτες τους , όπως επίσης δεν έχει εξουσία

για εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ των δύο μερών .

Εάν η Τράπεζα δεν βρίσκει ικανοποιητική λύση στο παράπονο, τότε ο Δανειολήπτης μπορεί να αποταθεί σε έναν από τους Εγκεκριμένους Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών , σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου :

- Ο περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμος του 2017 : Ν.84(Ι)/2017
- Ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμος του 2010: Ν.84(Ι)/2010
- Εγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ

Ανεξάρτητα με τα πιο πάνω εννοείται ότι οι Δανειολήπτες έχουν δικαίωμα να λάβουν νομική συμβουλή, καθώς και νομικά μέτρα για την επίλυση της διαφοράς από αρμόδιο δικαστήριο.

Η ΚΤΚ έχει αναρτήσει στην ιστοσελίδα της όλα τα σχετικά έντυπα τα οποία οι Δανειολήπτες μπορούν εύκολα να συμπληρώσουν για να προωθηθεί η καταγγελία ή το παράπονο ή ερώτημα ή και ακόμη να αναφέρουν ότι δήποτε άλλο που δεν αφορά σε καταγγελία.

