

Παράπονα Δανειοληπτών Σχετικά Με Τραπεζικά Ιδρύματα, Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων ή Διαχειρίστριες Εταιρείες Πιστωτικών Διευκολύνσεων

Λόγω του μεγάλου όγκου παραπόνων που καθημερινά λαμβάνει, το Υπουργείο Οικονομικών επιθυμεί να διευκρινίσει ότι εκπίπτει των αρμοδιοτήτων του η διερεύνηση παραπόνων/ καταγγελιών, η παρέμβαση σε συμφωνία δανείου καθώς και η εξωδικαστική επίλυση παραπόνων χρηματοοικονομικής φύσεως.

Οι πελάτες των τραπεζικών ιδρυμάτων, εταιρειών εξαγοράς πιστώσεων και διαχειριστριών εταιρειών έχουν το δικαίωμα υποβολής παράπονου στη μονάδα χειρισμού παραπόνων του ιδρύματος η οποία οφείλει να διερευνήσει το παράπονό και να απαντήσει χωρίς περιττή καθυστέρηση.

Παράπονα δανειοληπτών της ΚΕΔΙΠΕΣ, η οποία είναι εταιρεία εξαγοράς πιστώσεων που ανήκει στο κράτος, απευθύνονται στη μονάδα χειρισμού παραπόνων της ΚΕΔΙΠΕΣ. Στη βάση του Καταλόγου Δεσμεύσεων ο οποίος συμφωνήθηκε και υπογράφηκε μεταξύ της Κυπριακής Δημοκρατίας και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ανταγωνισμού ημερ. 15/6/2018 η ΚΕΔΙΠΕΣ δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να λαμβάνει οδηγίες από το κράτος για τη μεταχείριση έκαστου δανείου.

Σε περίπτωση μη ικανοποιητικής λύσης στο παράπονό τους, έχουν το δικαίωμα να αποταθούν σε έναν από τους Εγκεκριμένους Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, οι οποίοι είναι αδειοδοτημένοι φορείς ειδικά για χρηματοοικονομικές διαφορές στη διάθεση του κοινού:

- Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης (Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου) 22848900, complaints@financialombudsman.gov.cy
- Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για εναλλακτική επίλυση διαφορών: 22519741, secretariat@adr.com.cy

Καταγγελία για συμπεριφορά πιστωτικού ιδρύματος, εταιρείας εξαγοράς πιστώσεων ή διαχειρίστριας εταιρείας μπορεί να υποβληθεί στην Κεντρική Τράπεζα Κύπρου ως εποπτική αρχή με αποστολή του «Εντύπου αναφοράς εικαζόμενης παράβασης» προς τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου financialconductsection@centralbank.cy. Σημειώνεται ωστόσο ότι η Κεντρική Τράπεζα δεν γνωστοποιεί την έκβαση των ενεργειών της σε σχέση με την καταγγελία στο πρόσωπο που την έχει υποβάλει και δεν διαμεσολαβεί για επίλυση διαφορών.

Αναφορικά με εικαζόμενες καταχρηστικές ρήτρες σε δανειακή σύμβαση, δηλαδή όρους που δημιουργούν σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση και υπάρχουν εύλογες υποψίες ότι εμπορευόμενος παραβιάζει τη νομοθεσία, μπορεί να απευθυνθεί στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (ΥΠΚ), στη δωρεάν γραμμή του Καταναλωτή στο τηλέφωνο 1429 ή ακολουθώντας τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

[ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ - ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ - Εισαγωγή \(consumer.gov.cy\)](http://consumer.gov.cy)

Εάν μετά από καταγγελία στην ΥΠΚ διαπιστωθεί το πιο πάνω, η ΥΠΚ έχει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου, το οποίο είναι άμεσα πληρωτέο.

Διατηρείτε το δικαίωμα να λάβετε νομική συμβουλή και νομικά μέτρα για την επίλυση της διαφοράς σας.