

ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Στην Eurobank Κύπρου αποσκοπούμε να ανταποκρινόμαστε στις απαιτήσεις των πελατών μας με ακεραιότητα και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.

Κατανοούμε πως, στο πλαίσιο της συναλλακτικής μας σχέσης ενδέχεται να προκύψει οποιοδήποτε θέμα το οποίο μπορεί να σας απογοητεύσει. Εάν ισχύει αυτό, μπορείτε να μας ενημερώσετε και να προχωρήσετε στην υποβολή παραπόνου.

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονο σας, με οποιονδήποτε τρόπο επιθυμείτε, και τα αρμόδια στελέχη της Τράπεζας θα το αντιμετωπίσουν άμεσα έτσι ώστε σε εύλογο χρονικό διάστημα να λάβετε απάντηση στο πρόβλημα που σας απασχολεί.

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας μπορείτε να υποβάλετε το παράπονο σας με τους παρακάτω τρόπους:

A. Ηλεκτρονικά

- Αποστολή μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Τράπεζας complaints@eurobank.com.cy.
- Με μήνυμα μέσω του e-Banking

Σημειώνεται ότι, για σκοπούς ταυτοποίησης του πελάτη και διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων, οποιαδήποτε επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) θα πρέπει να διενεργείται μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης την οποία έχετε προηγουμένως γνωστοποιήσει στην Τράπεζα κατά την έναρξη της συνεργασίας σας με την Τράπεζα ή σε μετέπειτα στάδιο σε έγγραφο που φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή σας (π.χ. έντυπο ανοίγματος λογαριασμού).

B. Τηλεφωνική επικοινωνία

- Μιλώντας σε έναν υπάλληλο της τράπεζας ή έναν Διευθυντή Τραπεζικού Κέντρου.
- Επικοινωνώντας με στέλεχος της Τράπεζας ή με υπεύθυνο του Τραπεζικού Κέντρου που σας εξυπηρετεί.

Γ. Με προσωπική επαφή

Με φυσική παρουσία σας σε Τραπεζικό Κέντρο ή Διεύθυνση της Τράπεζας.

Παράπονα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης λόγω της σοβαρότητας τους, όπως αμφισβήτηση συναλλαγής ή ισχυρισμός για πιθανή απάτη, θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς.

Δ. Γραπτώς

Με γραπτή επιστολή ή μέσω του εντύπου **"Έντυπο Υποβολής Παραπόνου"** το οποίο βρίσκεται στο Παράρτημα 1.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Αφού ληφθεί παράπονο, ο Αρμόδιος Λειτουργός της Τράπεζας, ειδοποιεί τον παραπονούμενο εντός δυο (2) εργάσιμων ημερών για τη λήψη του παραπόνου και αναφέρει την αναμενόμενη ημερομηνία επίλυσης του παραπόνου, η οποία δεν πρέπει να υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες μέρες, εκτός από περιπτώσεις όπου χρειάζεται περισσότερη διερεύνηση και ο παραπονούμενος θα ενημερωθεί ανάλογα σχετικά με τους λόγους της καθυστέρησης στην επίλυση του παραπόνου καθώς και πότε αναμένεται να ολοκληρωθεί η έρευνα. Παράλληλα, μπορεί να ζητήσει από τον παραπονούμενο οποιεσδήποτε διευκρινίσεις ή και υποστηρικτικά έγγραφα τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την καλύτερη κατανόηση και διερεύνηση του παραπόνου.

Ακολούθως, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για το χειρισμό και επίλυση του παραπόνου, εμπλέκοντας άλλες αρμόδιες μονάδες, αν κριθεί απαραίτητο, και ενημερώνει τον παραπονούμενο για την έκβαση του χειρισμού του παραπόνου που είχε υποβάλει.

Σημειώνεται ότι:

- Η επικοινωνία με τον παραπονούμενο διενεργείται ανάλογα με τον τρόπο που έχει ληφθεί το παράπονο (π.χ. γραπτώς, τηλεφωνικώς, μέσω email), εκτός εάν έχει υποδειχθεί συγκεκριμένος τρόπος επικοινωνίας από τον παραπονούμενο.

- Σε περίπτωση λήψης παραπόνου από πελάτη, εάν εμπεριέχονται στοιχεία Τραπεζικού ή Γενικού Απορρήτου, τότε η απάντηση της Τράπεζας αποστέλλεται με επιστολή στον πελάτη στη διεύθυνση αλληλογραφίας του.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΣ & ΦΟΡΕΙΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε με την απάντηση που λάβατε από τη Τράπεζα και είστε φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας και/ή πληροίτε οποιαδήποτε από τα κριτήρια και/ή ορισμούς του «καταναλωτή» τα οποία επισημαίνονται στην ισχύουσα νομοθεσία, έχετε το δικαίωμα να απευθυνθείτε:

- Στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010 (Ν.84(Ι)/2010) ως αυτός ισχύει.
- Σε οποιονδήποτε αναγνωρισμένο Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών, σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου του 2017 (Ν.85(Ι)/2017) ως αυτός ισχύει.

Χρηματοοικονομικός Επίτροπος

Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος έχει αρμοδιότητα:

- (1) να επιλαμβάνεται παραπόνων καταναλωτών εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, νοουμένου ότι:
 - το παράπονο υποβάλλεται από τον καταναλωτή,
 - ο καταναλωτής έχει ήδη υποβάλει το παράπονο του στην επηρεαζόμενη χρηματοοικονομική επιχείρηση προτού το υποβάλει στον Επίτροπο,
 - η χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας υποβάλλεται το παράπονο να είχε άδεια λειτουργίας από την αντίστοιχη Εποπτική Αρχή, ή να λειτουργούσε με βάση καθεστώς ελεύθερης εγκατάστασης.
- (2) να διορίζει Διαμεσολαβητή, μετά από σχετική αίτηση οφειλέτη, ο οποίος θα αναλαμβάνει τη διαμεσολάβηση (περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στο Παράρτημα 2) μεταξύ του οφειλέτη και του Πιστωτικού Ιδρύματος που παραχώρησε στον οφειλέτη δάνειο, για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων μέχρι τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350,000.00) με ενυπόθηκη εξασφάλιση την κύρια κατοικία του οφειλέτη, της οποίας η αξία δύναται να είναι και πέραν των τριακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€350,000.00).

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε:

- Την ιστοσελίδα του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών

Ο Φορέας επιλαμβάνεται παραπόνων από καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου, με σκοπό το διακανονισμό των διαφορών που ενδέχεται να έχουν καταναλωτές υπηρεσιών χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Ο καταναλωτής μπορεί να προσφύγει στο δικαστήριο ή εναλλακτικά να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΔ) ενός τρίτου μέρους. Αυτές οι υπηρεσίες προσφέρουν δυνατότητα επίλυσης σοβαρών διαφορών χωρίς να χρειάζεται ο καταναλωτής να απευθυνθεί στο δικαστήριο. Τα πλεονεκτήματα της χρήσης υπηρεσιών εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών είναι ότι είναι πιο εύκολες, γρήγορες και φθηνές σε σχέση με τις δικαστικές διαδικασίες.

Για περισσότερες πληροφορίες καθώς και για τον κατάλογο με τους εγκεκριμένους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών, μπορείτε να επισκεφθείτε:

- Την ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας: <http://www.consumer.gov.cy>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Αν επιθυμείτε να προχωρήσετε με υποβολή παραπόνου προς τη Eurobank Κύπρου, μπορείτε να το πράξετε μέσω της συμπλήρωσης και υποβολής του παρόντος εντύπου.

Η Τράπεζα διατηρεί και εφαρμόζει σχετικές διαδικασίες για το χειρισμό των παραπόνων σας με δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζουμε ότι η αντιμετώπιση και διερεύνηση του θέματος που σας απασχολεί γίνεται με διαφάνεια, αμεροληψία και αντικειμενικότητα.

Ατομικά Στοιχεία

Τίτλος (προαιρετικά):

Ονοματεπώνυμο:

ΑΔΤ/Διαβατήριο¹:

Αριθμός Λογαριασμού (εάν εφαρμόζεται):

Τραπεζικό Κέντρο με το οποίο συνεργάζεστε (εάν εφαρμόζεται):

Στοιχεία Επικοινωνίας

Διεύθυνση (Οδός, Αριθμός, Πόλη, ΤΚ):

Τηλέφωνο Επικοινωνίας:

Ώρες Επικοινωνίας:

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

Εάν το παράπονο αφορά κάποιο νομικό πρόσωπο, παρακαλείστε όπως συμπληρώσετε τα στοιχεία που βρίσκονται πιο κάτω.

Όνομα εταιρίας:

Αριθμός εγγραφής εταιρίας²:
.....

Θέση που έχετε στην εταιρία:

Περιγραφή Παραπόνου

☐ **Δηλώνω ότι έχω διαβάσει και ενημερωθεί για την Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας.**

¹ Η συμπλήρωση του ΑΔΤ είναι απαραίτητη προκειμένου να πραγματοποιηθεί από την Τράπεζα η σχετική ταυτοποίηση.

² Η συμπλήρωση του Αριθμού Εγγραφής Εταιρίας είναι απαραίτητη προκειμένου να πραγματοποιηθεί από την Τράπεζα η σχετική ταυτοποίηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΒΑΣΕΙ ΤΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ VIA ΤΩΝ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΝΟΜΩΝ ΤΟΥ 2010 ΚΑΙ 2014 ΩΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΤΡΟΠΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ

- 1.1 Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος (ο “Επίτροπος”) δύναται, κατόπιν αίτησης Χρεώστη, να διορίσει διαμεσολαβητή μεταξύ της Τράπεζας και του Χρεώστη για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων.
- 1.2 Η αίτηση του Χρεώστη υποβάλλεται στον Επίτροπο εντός 14 ημερών από την υποβολή κατάστασης οικονομικών στοιχείων προς την Τράπεζα όπως καθορίζεται στην Οδηγία, ή εντός 14 ημερών από την υποβολή πρότασης αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης από την Τράπεζα.
- 1.3 Ο Χρεώστης, με την υποβολή αίτησης, καταβάλλει τέλος ύψους €20 στον Επίτροπο.
- 1.4 Η αίτηση του Χρεώστη πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:
 - (α) την ημερομηνία πρώτης επαφής μεταξύ Χρεώστη και Τράπεζας,
 - (β) το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η διαδικασία αναδιάρθρωσης,
 - (γ) τους λόγους για τους οποίους κρίνει απαραίτητο το διορισμό διαμεσολαβητή,
 - (δ) στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν την πιστωτική διευκόλυνση, τις καθυστερήσεις/ υπερβάσεις, την πρόταση αναδιάρθρωσης της Τράπεζας (εάν υποβλήθηκε), και οποιαδήποτε άλλα στοιχεία είναι απαραίτητα για τη διαδικασία διαμεσολάβησης.
- 1.5 Ο Επίτροπος διορίζει διαμεσολαβητή, ο οποίος είναι εγγεγραμμένος στο σχετικό Μητρώο Διαμεσολαβητών και ο οποίος έχει τύχει επιμόρφωσης από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, εντός 3 ημερών και ενημερώνει άμεσα γραπτώς την Τράπεζα και τον Χρεώστη.
- 1.6 Η Τράπεζα οφείλει να διευθετήσει συνάντηση με τον Χρεώστη παρουσία του διαμεσολαβητή, εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ενημέρωση της από τον Επίτροπο.
- 1.7 Το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή δεν δύναται να υπερβαίνει τα €500 και κατανέμεται κατά 20% στον Χρεώστη και 80% στην Τράπεζα.
- 1.8 Ο Χρεώστης δύναται οποτεδήποτε να υποβάλει αίτηση στον Επίτροπο για διακοπή της διαδικασίας διαμεσολάβησης, οπότε επιβαρύνεται εξ’ ολοκλήρου με το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή.
- 2.1 Ο διαμεσολαβητής μετά το πέρας της διαδικασίας υποβάλλει στον Επίτροπο έκθεση επί της διενεργηθείσας διαμεσολάβησης, στην οποία περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων κατά πόσο έχει επιτευχθεί ή όχι συμφωνία.
- 2.2 Η διαδικασία του διορισμού διαμεσολαβητή, της διαμεσολάβησης και της υποβολής πρότασης από την Τράπεζα προς τον Χρεώστη, όπως αυτή προκύπτει μετά την αποπεράτωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης, δε δύναται να υπερβαίνει συνολικά το διάστημα του 1 μηνός. Ο σχετικός χρόνος μπορεί να παραταθεί από τον Επίτροπο για ακόμα 1 μήνα αν συντρέχει σοβαρός λόγος.
- 2.3 Ο Χρεώστης διατηρεί το δικαίωμα όπως εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής σε αυτόν της πρότασης της Τράπεζας, όπως αυτή προκύπτει μετά την αποπεράτωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης, απευθυνθεί στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία διορίζεται από την Τράπεζα σύμφωνα με την Οδηγία.
- 2.4 Η Τράπεζα δεν δύναται να κινήσει δικαστική διαδικασία ή διαδικασία πώλησης ενυπόθηκου ακινήτου ή διαδικασία λήψης κατοχής/πώλησης ακινήτου που αποτελεί αντικείμενο χρηματοδοτικής μίσθωσης εναντίον Χρεώστη λόγω μη εκπλήρωσης υποχρεώσεων του που απορρέουν από πιστωτική διευκόλυνση, πριν την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης, εκτός εάν ο Χρεώστης δεν ασκήσει οποιαδήποτε δικαιώματα του εντός της καθοριζόμενης προθεσμίας.
- 3.1 Η διαδικασία διαμεσολάβησης εφαρμόζεται μόνο σε περιπτώσεις διαδικασιών αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων Χρεωστών όπου:

- (α) “χρεώστης” σημαίνει (i) φυσικό πρόσωπο, ή (ii) νομικό πρόσωπο, φιλανθρωπικό ίδρυμα, σωματείο, ένωση προσώπων, καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας (αλλά δεν περιλαμβάνει χρηματοδοτική επιχείρηση) του οποίου ο ετήσιος κύκλος εργασιών, έσοδα ή καθαρό ενεργητικό (ανάλογα με την περίπτωση) κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται η αίτηση στον Επίτροπο δεν υπερβαίνει €250.000,
- (β) ο Χρεώστης δεν έχει κηρυχθεί σε πτώχευση ή δεν βρίσκεται σε διαδικασία εκκαθάρισης (ανάλογα με την περίπτωση),
- (γ) “πιστωτική διευκόλυνση” σημαίνει (i) δάνειο ή όριο υπερανάληψης ή όριο πιστωτικής κάρτας μέχρι ποσού €350.000 το οποίο παρέχεται από την Τράπεζα στον Χρεώστη και το οποίο εξασφαλίζεται με υποθήκη ή σύμβαση εκχώρησης εξασφάλισης επί ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία ή (ii) χρηματοδοτική μίσθωση ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία, συνολικής συμβατικής υποχρέωσης μέχρι €350.000,
- (δ) “κύρια κατοικία” σημαίνει κατοικία που χρησιμοποιείται για τη διαμονή του ιδιοκτήτη της ή σε περίπτωση σύμβασης χρηματοδοτικής μίσθωσης, του αντισυμβαλλόμενου στη σύμβαση, μισθωτή της, για περίοδο τουλάχιστον 6 μηνών κατ’ έτος.

3.2 Η διαδικασία διαμεσολάβησης δεν εφαρμόζεται σε πιστωτικές διευκολύνσεις σε σχέση με τις οποίες, κατά το χρόνο υποβολής αίτησης, έχει εκδοθεί απόφαση από δικαστήριο της Δημοκρατίας, ή βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία ή διαδικασία πώλησης ενυπόθηκου ακινήτου με πλειστηριασμό ή διαδικασία λήψης κατοχής ή εκποίησης ακινήτου που αποτελεί αντικείμενο χρηματοδοτικής μίσθωσης.