



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

1973

Λευκωσία: Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος Τ.Θ. 24874, 1304.

Παγκύπριος αριθμός: 700 00 700 φαξ: 22516118

info@katalotis.org.cy, www.katalotis.org.cy

Ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης του καταναλωτή αναφορικά με χρηματοπιστωτικά και ασφαλιστικά προϊόντα



Προϊόντα Λιανικής Τραπεζικής

Στόχος είναι η βελτίωση των γνώσεων του καταναλωτή σε θέματα τραπεζικών προϊόντων και θέματα που αφορούν τη συνεργασία του με τις τράπεζες, μέσα από την απάντηση ερωτήσεων με σκοπό την αξιολόγηση του επιπέδου του γνώσεων του κάθε καταναλωτή αλλά και εύκολες οδηγίες για να μπορέσει ο κάθε ένας να βελτιώσει τις γνώσεις του αναφορικά με το θέμα.

1) Τι προϊόντα προσφέρουν οι Τράπεζες για τους ιδιώτες πελάτες τους;

- (α) Καταθετικά προϊόντα
- (β) Κάρτες
- (γ) Προσωπικά δάνεια
- (δ) Στεγαστικά δάνεια
- (ε) Δάνεια αυτοκινήτου
- (στ) Σπουδαστικά δάνεια
- (ζ) Τρεχούμενο λογαριασμό με όριο υπερανάληψης

2) Τι είδη καταθετικών προϊόντων προσφέρονται;

- (α) Καταθέσεις τακτής προθεσμίας (γραμμάτια)
- (β) Λογαριασμοί με προειδοποίηση
- (γ) Τρεχούμενοι λογαριασμοί

3) Πότε πρέπει να επιλέξω να καταθέσω τα χρήματά μου σε γραμμάτιο;

Όταν έχω χρήματα τα οποία θέλω να αποταμιεύσω για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Τα γραμμάτια συνήθως προσφέρουν τα πιο ψηλά καταθετικά επιτόκια. Όσο πιο μακροπρόθεσμο το γραμμάτιο τόσο ψηλότερο το επιτόκιο. Ανάληψη ή επιπρόσθετη κατάθεση μπορεί να γίνει μόνο στη λήξη, ή σε κάποια προϊόντα και κατά τη διάρκεια με βάση σχετικούς όρους. Η χρονική διάρκεια του γραμματίου δεν αποφασίζεται με βάση τον προσφερόμενο τόκο αλλά το πότε θα χρειαστούμε ξανά τα χρήματα αυτά. Τα γραμμάτια προσφέρονται σε μηνιαία, τριμηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια βάση ως επί το πλείστον, ενώ σε ειδικές περιπτώσεις κάποια τραπεζικά ιδρύματα προσφέρουν και για μεγαλύτερη διάρκεια στη βάση ειδικών όρων.

4) Πότε επιλέγω καταθετικό λογαριασμό με προειδοποίηση;

Όταν γνωρίζω ότι θα έχω περίσσειμα χρημάτων σε τακτά διαστήματα πχ κάθε μήνα και θέλω να έχω την ευχέρεια να τα προσθέτω στον καταθετικό μου λογαριασμό. Ανάληψη γίνεται μόνο με ανάλογη προειδοποίηση.

5) Πότε επιλέγω τρεχούμενο λογαριασμό;

Όταν θέλω να εμβάζω χρήματα, πχ τον μισθό μου, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν κατά τη διάρκεια του μήνα είτε μέσω βιβλιαρίου επιταγών, χρεωστικής κάρτας συνδεδεμένης με τον τρεχούμενο, ή με τραπεζική εντολή για πληρωμή ηλεκτρικού ρεύματος, τηλεφώνων, ασφαλιστρων, κλπ.

6) Πόσα είδη καρτών προσφέρονται;

- (α) Χρεωστικές κάρτες
- (β) Πιστωτικές κάρτες



7) Ποια η χρήση τους;

- (α) Λιανικό εμπόριο
- (β) Ηλεκτρονικό εμπόριο
- (γ) Εκταμίευσης μετρητών από ΑΤΜ
- (δ) Πληρωμή Λογαριασμών κοινής ωφελείας (ΑΗΚ, ΑΤΗΚ, Αρχή Νερού, Τοπικοί και Κυβερνητικοί φόροι, κλπ)

8) Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των χρεωστικών καρτών;

Οι χρεωστικές κάρτες είναι συνδεδεμένες με κάποιο τραπεζικό λογαριασμό. Όταν χρησιμοποιηθεί η κάρτα το ποσό της κάθε αγοράς αφαιρείται απ' ευθείας από το λογαριασμό ο οποίος είναι συνδεδεμένος με την κάρτα. Ουσιαστικά χρησιμοποιούμε το ποσό που υπάρχει στο λογαριασμό μας.

9) Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των πιστωτικών καρτών;

Οι πιστωτικές κάρτες απολαμβάνουν όριο το οποίο πρέπει να εγκριθεί από την τράπεζα. Όταν χρησιμοποιηθεί η κάρτα το ποσό χρεώνεται στο όριο της κάρτας. Κατά τη διάρκεια της επιλογής τέτοιας κάρτας θα πρέπει να γνωρίζουμε εκ των προτέρων τις δυνατότητες και τις ανάγκες μας και να ζητήσουμε ποσό πίστωσης μικρότερο από το ποσό που η Τράπεζα είναι διατεθειμένη να μας εγκρίνει η τράπεζα, εάν θεωρούμε ότι έτσι θα επιτύχουμε καλύτερη διαχείριση.

10) Τι πρέπει να προσέχουμε όταν εκταμιεύουμε χρήματα από ΑΤΜ;

Στην περίπτωση που έχουμε στην κατοχή μας πιστωτική κάρτα θα πρέπει να βεβαιωνόμαστε ότι παίρνουμε χρήματα από τον τραπεζικό λογαριασμό μας και όχι από το όριο της κάρτας. Αν εκταμιεύσουμε από το όριο της κάρτας υπάρχει χρέωση 3.33% πάνω στο ποσό της εκταμίευσης.

11) Πως μπορούμε να προφυλαχθούμε από τυχόν θέματα καταδολίευσης που μπορεί να προκύψουν όταν χρησιμοποιούμε τις κάρτες μας για αγορές από το διαδίκτυο;

Πρέπει να προτιμούμε να χρησιμοποιούμε μια απλή πιστωτική κάρτα η οποία να είναι συνδεδεμένη με ένα λογαριασμό στον οποίο να καταθέτουμε μόνο το ποσό που θα χρησιμοποιήσουμε.

12) Πώς και πότε εξοφλείται η πιστωτική κάρτα;

- (α) Εάν ολόκληρο το ποσό που αναγράφεται στην κατάσταση ότι οφείλεται προς την τράπεζα πληρωθεί εντός 20 μέρες από την ημερομηνία έκδοσης της κατάστασης, τότε δεν χρεώνεται τόκος.
- (β) Σε περίπτωση που ο πελάτης επιλέξει να πληρώνει την κάρτα του με μηνιαίες δόσεις, τότε η οφειλόμενη μηνιαία δόση θα αναγράφεται στην κατάσταση λογαριασμού και θα πρέπει να πληρωθεί μέσα σε 20 μέρες από την ημερομηνία έκδοσης της κατάστασης. Αν οποιοδήποτε ποσό δεν πληρωθεί προς την τράπεζα εντός 20 ημερών (τελευταία ημέρα πληρωμής) από την έκδοση της κατάστασης στην οποία εμφανίζεται αρχικά το ποσό αυτό, θα χρεώνεται και θα καθίσταται πληρωτέο προς την τράπεζα επί του ποσού τούτου τόκος ο οποίος υπολογίζεται επί ημερησίας βάσης από την ημερομηνία της κάθε συναλλαγής. Οι τόκοι των καρτών είναι ψηλοί και μπορεί να κυμανθούν μεταξύ 9%-12% ετησίως, ανάλογα με το τραπεζικό ίδρυμα που θα επιλεγεί.



Επιπρόσθετα η τράπεζα θα έχει το δικαίωμα να χρεώνει το λογαριασμό με δικαιώματα διαπραγμάτευσης επί του οφειλόμενου υπολοίπου για κάθε μήνα που το υπόλοιπο παραμένει απλήρωτο μετά την ημερομηνία πληρωμής.

13) Για ποιο σκοπό μπορώ να αιτηθώ προσωπικό δάνειο;

- (α) Οικογενειακά έξοδα
- (β) Ιατρικά έξοδα
- (γ) Έξοδα διακοπών
- (δ) Εξόφληση άλλων δανείων με σκοπό την μείωση δόσεων
- (ε) Επενδύσεις

14) Τι εξασφαλίζεις πρέπει να προσφέρω για το προσωπικό δάνειο;

Εξαρτάται από το ποσό. Για μικρά ποσά π.χ. μέχρι €10,000 η τράπεζα μπορεί να αποδεχτεί μόνο προσωπική εγγύηση από 1-2 αξιόχρεους εγγυητές. Για μεγαλύτερα ποσά μπορεί να ζητηθεί εξασφάλιση π.χ. υποθήκη, εκχώρηση ασφάλειας ζωής, δέσμευση μετρητών. Όσο πιο καλά εξασφαλισμένη είναι η διευκόλυνση τόσο καλύτερο θα είναι και το χρεωστικό επιτόκιο.

15) Τι σκοπούς καλύπτουν τα στεγαστικά δάνεια;

Αγορά/ή ανέγερση κατοικίας για ιδιοκατοίκηση ή για εξοχικό.

16) Τι εξασφαλίζεις απαιτούνται για τα στεγαστικά δάνεια;

- (α) Υποθήκη στο οικοπέδο που θα ανεγερθεί η οικία
- (β) Υποθήκη στο μερίδιο του τίτλου που θα ανεγερθεί η κατοικία σε περίπτωση που πρόκειται για συγκρότημα κατοικιών που ανεγείρονται σε μεγάλο τεμάχιο γης.
- (γ) Εγγυητική έκδοσης τίτλου σε περίπτωση που πρόκειται για διαμέρισμα σε ανεγειρόμενη πολυκατοικία
- (δ) Υποθήκη του τίτλου του διαμερίσματος εάν έχουν εκδοθεί τίτλοι

17) Τι πρέπει να ελέγχουμε στη περίπτωση που αγοράζουμε κατοικία ή διαμέρισμα από εταιρεία ανάπτυξης γης;

Εάν η γη πάνω στην οποία θα κτιστεί το ακίνητο που αγοράζουμε είναι υποθηκευμένη και εξασφαλίζει υποχρεώσεις του πωλητή.

18) Τι πρέπει να ζητούμε από την τράπεζα του πωλητή;

- (α) Εγγυητική έκδοσης τίτλου
- (β) Βεβαίωση ότι εάν καταθέσουμε το τίμημα πώλησης έναντι των υποχρεώσεων του πωλητή στην τράπεζα τότε το ακίνητο μας θα είναι ελεύθερο και θα μπορεί να μεταβιβαστεί στο όνομα μας όταν εκδοθούν τίτλοι ιδιοκτησίας. (waiver)

19) Τι άλλο πρέπει να κάνουμε όταν αγοράζουμε ακίνητο που δεν έχει τίτλο ιδιοκτησίας;

Να καταθέσουμε το αγοραπωλητήριο συμβόλαιο στο κτηματολόγιο ούτως ώστε να διασφαλίζουμε την ύπαρξη του και να έχουμε προτεραιότητα σε τυχόν νέες επιβαρύνσεις.

20) Ποιες νομοθεσίες μας καλύπτουν για τα θέματα δανείων και για ποια ποσά;



Ο Περί Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης Νόμος του 2010 (106(I)/2010) ως τροποποιήθηκε 106(I)/2010, 176(I)/2012, 40(I)/2013, 50(I)/2013.

Ο Περί Καταναλωτικής Πίστης (Συμφωνίες Στεγαστικών Δανείων και Ενοικιαγορών) Νόμος του 2001 (39(I)/2001) ως τροποποιήθηκε 166(I)/2001, 34(I)/2002, 77(I)/2002, 33(I)/2004, 92(I)/2007, 126(I)/2009, 107(I)/2010.

Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου.

Η νομοθεσία καλύπτει συμφωνίες για στεγαστικά δάνεια, για ποσό μέχρι €200,000 και για λοιπά καταναλωτικά δάνεια από €200 έως €75,000.

21) Τι εξασφαλίσεις απαιτούνται για σπουδαστικά δάνεια;

Εξαρτάται από το ποσό. Για μικρά ποσά π.χ. μέχρι €10,000 μπορεί να ζητηθούν μόνο προσωπικές εγγυήσεις. Για πιο μεγάλα ποσά συνήθως ζητείται και υποθήκη σε ακίνητο.

22) Τι εξασφαλίσεις χρειάζονται για το δάνειο αυτοκινήτου;

Συνήθως επιβαρύνεται το αυτοκίνητο που αγοράζεται και απαιτούνται και 1-2 αξιόχρεοι εγγυητές.

23) Μπορεί να χρηματοδοτηθεί ολόκληρο το τίμημα αγοράς;

Όχι, συνήθως απαιτείται προκαταβολή σε μετρητά η οποία πρέπει να πληρωθεί απ' ευθείας στον πωλητή.

24) Με ποια μέθοδο χρηματοδοτείται το αυτοκίνητο;

- (α) Συνήθως με τη μέθοδο ενοικιαγοράς. Το αυτοκίνητο μεταβιβάζεται στο όνομα της τράπεζας και του αγοραστή και η τράπεζα πληρώνει τον πωλητή. Όταν ξοφληθεί το δάνειο το αυτοκίνητο μεταβιβάζεται στον αγοραστή αφού καταβληθεί ένα μικρό συμβολικό ποσό σαν δικαίωμα αγοράς.
- (β) Κανονικό δάνειο με εξασφάλιση το αυτοκίνητο και προσωπικές εγγυήσεις.

25) Τι επιτόκιο χρεώνεται στα συμβόλαια ενοικιαγοράς;

Το επιτόκιο είναι σταθερό και προστίθεται στο συμβόλαιο από την αρχή. Πρόωρη εξόφληση είναι ασύμφορη γιατί η τράπεζα δεν θα αφαιρέσει όλους τους μη δεδουλευμένους τόκους.

26) Πότε μπορώ να εξασφαλίσω τρεχούμενο λογαριασμό με όριο υπερανάληψης;

Όταν εργάζεσαι και έχεις σταθερό εισόδημα το οποίο εμβάζεται στο λογαριασμό σου τότε η τράπεζα μπορεί να χορηγήσει όριο υπερανάληψης ίσο με το διπλάσιο ή τριπλάσιο του μισθού.

27) Τι πρέπει να προσέξω προτού υπογράψω τα έγγραφα της χορήγησης;

- (α) Το Συνολικό Ετήσιο Ποσοστό Επιβάρυνσης (ΣΕΠΕ) της διευκόλυνσης.
- (β) Τους όρους που επιβάλλει η τράπεζα στην επιστολή Προσφοράς για να βεβαιωθεί ότι μπορώ να τους εφαρμόσω.

28) Τι είναι το Συνολικό Ετήσιο Ποσοστό Επιβάρυνσης (ΣΕΠΕ);



Το ΣΕΠΕ είναι το συνολικό κόστος του δανείου για τον καταναλωτή εκφραζόμενο σε ετήσιο ποσοστό του παρεχόμενου δανείου. Το ΣΕΠΕ περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία κόστους του δανείου (τόκος και έξοδα).

Το ΣΕΠΕ αποτελεί το καλύτερο εργαλείο, αφού συμπεριλαμβάνει όλα τα έξοδα του δανείου και δίνει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα. Βοηθά όταν συγκρίνεις σχέδια είτε της ίδιας τράπεζας είτε άλλων τραπεζών.

29) Τι επιτόκιο μπορώ να επιλέξω;

- (α) Σταθερό
- (β) Κυμαινόμενο
- (γ) Συνδυασμό σταθερού και κυμαινομένου

30) Ποιο είναι το μεγαλύτερο πλεονέκτημα του σταθερού επιτοκίου;

- (α) Το κόστος παραμένει σταθερό και υπάρχει όφελος σε περιόδους που τα επιτόκια κινούνται ανοδικά
- (β) Η δόση μου παραμένει η ίδια έτσι μπορώ να κάνω καλύτερα τον προγραμματισμό μου.

31) Ποιο είναι το μεγαλύτερο μειονέκτημα του σταθερού επιτοκίου;

Το επιτόκιο αυτό μπορεί να σε εγκλωβίσει σε ψηλό κόστος ειδικά εάν λίγους μήνες μετά που υπέγραψες τη σύμβαση σου υπάρξει παρατεταμένη περίοδος ύφεσης και τα επιτόκια κινηθούν προς τα κάτω.

32) Τι πρέπει να προσέξω όταν επιλέξω κυμαινόμενο επιτόκιο;

Πρέπει να ελέγξεις το περιθώριο δηλαδή το ποσοστό πάνω από τη βάση π.χ. Euribor ή βασικό επιτόκιο της τράπεζας με το οποίο θα χρεώνεται η διευκόλυνση. Αυτό συνήθως κυμαίνεται στο 2%-3%. Εάν είναι πολύ ψηλό πρέπει να γίνει διαπραγμάτευση για μείωση.

33) Τι είναι το Euribor;

Το Euribor είναι το διατραπεζικό επιτόκιο δανεισμού των «κύριων τραπεζών» της Ευρωζώνης. Το Euribor δημοσιεύεται καθημερινά στις 11.00 ώρα Βρυξελλών. Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει την διάρκεια του Euribor, πχ τριμηνιαίο, εξαμηνιαίο, ετήσιο. Εάν η τιμολόγηση βασιστεί σε Euribor 6 μηνών, τότε η βάση είναι σταθερή για 6 μήνες και θα αναθεωρείται κάθε εξάμηνο.

34) Πότε πρέπει να πληρώνω τη δόση μου;

Η δόση πρέπει να καταβάλλεται κανονικά την ημερομηνία που προνοείται από τους όρους του δανείου.

Ο πελάτης είναι καλά να συμφωνεί από την αρχή την ημερομηνία που τον βολεύει πχ αμέσως μετά την είσπραξη του μισθού του κα να υπογράφει τραπεζική εντολή για να αποκόπτεται η δόση από τον τρεχούμενο λογαριασμό του.

35) Τι γίνεται σε περίπτωση καθυστέρησης στη καταβολή δόσεων;

Προκύπτουν επιπρόσθετα έξοδα όπως ποσοστό επιβάρυνσης στο επιτόκιο (τόκοι υπερημερίας) και ένα σταθερό ποσό κάθε μήνα το οποίο συνήθως κοινοποιείται στο πελάτη από την αρχή.



36) Τι πρέπει να κάμω σε περίπτωση που λόγω κάποιου έκτακτου περιστατικού δεν μπορώ να πληρώσω;

Ενημερώνεις έγκαιρα τον προσωπικό σου τραπεζίτη και ζητάς αναστολή της δόσης ούτως ώστε να αποφύγεις επιπρόσθετες επιβαρύνσεις.

37) Τι γίνεται σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής του δανείου;

Μπορεί να χρεωθούν έξοδα πρόωρης εξόφλησης. Είναι καλά να ενημερώνεστε για το ύψος τους προτού ξοφλήσετε και να διαπραγματεύεστε μείωση εάν το ποσό είναι πολύ ψηλό.

38) Τι να κάνω σε περίπτωση που οι συνθήκες αλλάξουν και δεν μπορώ να ανταποκριθώ στο συμφωνημένο πρόγραμμα;

Να επικοινωνήσεις έγκαιρα με τον προσωπικό σου τραπεζίτη και να ζητήσεις αναδιάρθρωση του δανείου σου ούτως ώστε να διευθετηθεί ένα καινούριο πρόγραμμα αποπληρωμής που θα ανταποκρίνεται στις νέες πραγματικότητες.

39) Πως υπολογίζονται οι τόκοι ενός δανείου;

Ο τόκος υπολογίζεται πάντοτε στο καθημερινό υπόλοιπο του δανείου. Ως αποτέλεσμα οι τόκοι μειώνονται δεδομένου ότι μειώνεται και το υπόλοιπο του δανείου.

Ο τόκος προκύπτει πολλαπλασιάζοντας το ημερήσιο ποσοστό επιτόκιο του δανείου με το ημερήσιο υπόλοιπο του.

40) Πότε κεφαλαιοποιούνται οι τόκοι;

Οι τόκοι που συσσωρεύονται προστίθενται (κεφαλαιοποιούνται) στο υπόλοιπο του δανείου δυο φορές το χρόνο σε συγκεκριμένες ημερομηνίες (30/6 και 30/12).

41) Ποια είναι τα αρχικά έξοδα ενός δανείου;

Έξοδα διευθέτησης που αφορούν τα έξοδα για την ετοιμασία και αξιολόγηση της αίτησης σας.

Έξοδα ετοιμασίας συμβολαίων που είναι ανάλογα με τον αριθμό των εγγράφων.

42) Από πού μπορώ να ενημερωθώ για τα έξοδα της τράπεζας;

Οι τράπεζες έχουν τιμοκατάλογο που καλύπτει σχεδόν όλες τις χρεώσεις που επιβάλλουν και είναι καλό ο κάθε πελάτης να τον ζητά για να ενημερώνετε.

43) Τι κυβερνητικά έξοδα μπορεί να χρειαστεί να πληρώσω όταν πάρω δάνειο;

(α) Έξοδα εγγραφής υποθήκης που καταβάλλονται στο κτηματολόγιο

(β) Έξοδα που αφορούν τη χαρτοσήμανση εγγράφων του δανείου και καταβάλλονται στον έφορο χαρτοσήμων.

44) Τι άλλα έξοδα μπορεί να χρειαστεί να πληρώσω σε τρίτους;

(α) Έξοδα εκτίμησης του ακινήτου που θα υποθηκευτεί.

(β) Έξοδα ασφάλειας ζωής σε περίπτωση που η τράπεζα ζητήσει να εκχωρηθεί προς όφελος της ασφάλεια ζωής.

45) Πότε ένα δάνειο θεωρείται μη εξυπηρετούμενο;

Όταν ο χρεώστης αδυνατεί να πληρώσει τη δόση του και υπάρχουν καθυστερήσεις 90 ημερών.

46) Πότε ένα τρεχούμενος λογαριασμός θεωρείται μη εξυπηρετούμενος;

Όταν παρουσιάζει υπέρβαση για 90 συνεχόμενες μέρες.

47) Τι μπορεί να κάνει ο πελάτης της τράπεζας εάν δεν ικανοποιεί η αναδιάρθρωση που του προτείνεται;

- (α) Μπορεί να αποταθεί στον Επίτροπο Χρηματοοικονομικών Διαφορών και να ζητήσει το διορισμό διαμεσολαβητή.
- (β) Μπορεί να αποταθεί γραπτώς στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών της Τράπεζας και να ζητήσει επανεξέταση του αιτήματός του.
- (γ) Μπορεί να προσφύγει στο δικαστήριο για να προστατεύσει τα συμφέροντά του.

48) Πότε μπορεί κάποιος πελάτης να αποταθεί στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και να ζητήσει διορισμό διαμεσολαβητή για θέματα που αφορούν αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων.

- (α) Όταν η πιστωτική διευκόλυνση αφορά ποσό που δεν υπερβαίνει κατά την ημερομηνία παραχώρησης της τα €350K.
- (β) Η τράπεζα δεν προχώρησε με νομική διαδικασία εναντίον του χρεώστη.
- (γ) Το ενυπόθηκο ακίνητο χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία του ιδιοκτήτη για τουλάχιστον 6 μήνες τον χρόνο.
- (δ) Η αίτηση υποβάλλεται εντός 14 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο αιτητής έχει υποβάλει όλα τα σχετικά οικονομικά στοιχεία προς την τράπεζα τα οποία καθορίζονται στην εκάστοτε «Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων».
- (ε) Σε περίπτωση που η αίτηση δεν υποβλήθηκε εντός του πιο πάνω χρονικού πλαισίου θα πρέπει να υποβάλλεται εντός 14 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η τράπεζα υπέβαλε γραπτώς την πρώτη πρόταση αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης προς τον αιτητή.

49) Ποιος είναι ο ρόλος του διαμεσολαβητή;

Ο ρόλος του διαμεσολαβητή είναι να βοηθήσει δυο ή περισσότερα μέρη μιας διαφοράς τα οποία επιχειρούν να επιλύσουν τη διαφορά τους με ειρηνικό, αποτελεσματικό, γρήγορο και οικονομικό τρόπο, να φτάσουν σε μια αμοιβαία νίκη και να αποφύγουν δικαστικές διαδικασίες. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι αμοιβαία αποδεκτός από όλα τα μέλη που θα λάβουν μέρος στη διαδικασία διαμεσολάβησης.

50) Τι γίνεται σε περίπτωση που ο χρεώστης δεν ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του και δεν μπορεί να συμφωνηθεί λύση αναδιάρθρωσης;

Η υπόθεση παραπέμπεται στην Υπηρεσία Είσπραξης Χρεών της τράπεζας ώστε να προχωρήσουν Νομικές Διαδικασίες εναντίον του χρεώστη ούτως ώστε η τράπεζα να καταφέρει να εισπράξει. Επίσης ο ίδιος ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στο δικαστήριο, αν έχει λόγο να πιστεύει ότι δεν έγινε δίκαιη μεταχείριση του



51) Τι επιπτώσεις θα έχει η λήψη νομικών μέτρων από το πιστωτικό ίδρυμα;

- (α) Αυξημένο κόστος για τον πελάτη γιατί με την μεταφορά ενός λογαριασμού στην Υπηρεσία Είσπραξης Χρεών το επιτόκιο αυξάνεται σε πολύ ψηλά επίπεδα (12% - 14%).
- (β) Ο πελάτης επιβαρύνεται με όλα τα δικηγορικά έξοδα.
- (γ) Κίνδυνος να χάσει την περιουσία του γιατί η τράπεζα μπορεί να εκποιήσει τα υποθηκευμένα ακίνητα αλλά ταυτόχρονα να εγγράψει μετο σε όλη την ακίνητη περιουσία που κατέχει τόσο ο χρεώστης όσο και οι εγγυητές.
- (δ) Η τράπεζα μπορεί να προχωρήσει στην πτώχευση του χρεώστη.

52) Ποιες άλλες αρμοδιότητες έχει ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος;

- (α) να επιλαμβάνεται παραπόνων καταναλωτών εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, δηλαδή πιστωτικών ιδρυμάτων, ασφαλιστικών εταιρειών, επενδυτικών εταιρειών. 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 (Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, και Έφορος Ασφαλιστικών Εταιρειών), ή να λειτουργούσε με βάση καθεστώς ελεύθερης εγκατάστασης.