

# **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

1 Ιουνίου 2015

**1. Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών**

Η Τράπεζα από τις 30/09/2013 έχει θεσπίσει ανεξάρτητη εσωτερική διαδικασία επίλυσης διαφορών που προκύπτουν από την υποβολή ενστάσεων/παραπόνων από δανειολήπτες αναφορικά με αναδιαρθρώσεις δανειακών υποχρεώσεων σύμφωνα με τις πρόνοιες της “η περί Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγία του 2015” (η “Οδηγία”).

Η Τράπεζα δίνει μεγάλη σημασία στη διασφάλιση της ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών της και ως εκ τούτου τυχόν ενστάσεις/παραπόνια θα εξετάζονται λεπτομερώς το συντομότερο δυνατό και σύμφωνα πάντα με την Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών της Τράπεζας.

**2. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών**

Η Τράπεζα έχει συστήσει Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (η ‘Επιτροπή’) η οποία είναι υπεύθυνη για την εξέταση ενστάσεων/παραπόνων δανειοληπτών αναφορικά με αναδιαρθρώσεις δανειακών υποχρεώσεων.

Η Επιτροπή απαρτίζεται από τρία ανώτερα διευθυντικά στελέχη της Τράπεζας. Τόσο τα μέλη της Επιτροπής όσο και η Επιτροπή είναι ανεξάρτητα από τις υπηρεσίες πιστώσεων, παρακολούθησης και διαχείρισης αναδιαρθρώσεων, προκειμένου να χειρίζονται τις ενστάσεις των δανειοληπτών αναφορικά με την αναδιάρθρωση, αμερόληπτα και χωρίς οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων.

**3. Στόχος της Επιτροπής**

Στόχος της Επιτροπής είναι η εξεύρεση μιας δίκαιης λύσης συμβιβασμού μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας και την αποφυγή της προσφυγής σε άλλες χρονοβόρες διαδικασίες (συμπεριλαμβανομένων και των νομικών διαδικασιών).

Η Επιτροπή θα προσπαθήσει να εξαντλήσει κάθε περιθώριο για τη φιλική επίλυση της ένστασης/παραπόνου του πελάτη και λειτουργώντας ως όργανο φιλικής εξυπηρέτησης του πελάτη, προτού αποφασίσει τυχόν προσφυγή σε άλλους φορείς ή άλλες ανεξάρτητες Αρχές. Η Επιτροπή λειτουργεί ανεξάρτητα και αμερόληπτα διατηρώντας εμπιστευτικές τις πληροφορίες και τα στοιχεία των πελατών και τις υπό διερεύνηση υποθέσεις.

**4. Χρονικά περιθώρια για υποβολή ενστάσεων/παραπόνων**

Στην περίπτωση κατά την οποία η Τράπεζα καταλήγει σε θετική απόφαση σχετικά με την αναδιάρθρωση, ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να διαβιβάσει ένσταση στην Επιτροπή εντός ενός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής προσφοράς της Τράπεζας.

Στην περίπτωση κατά την οποία η Τράπεζα καταλήγει σε αρνητική απόφαση την αναδιάρθρωση, ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει επανεξέταση από την Επιτροπή εντός ενός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής της Τράπεζας σχετικά με την αρνητική της απόφαση.

**5. Τρόποι υποβολής ενστάσεως/παραπόνων**

Οι πελάτες πρέπει να υποβάλλουν το αίτημά τους γραπτώς συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Ένστασης/Παραπόνου το οποίο επισυνάπτεται και το οποίο είναι διαθέσιμο σε όλα τα Καταστήματα καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy)), και αποστέλλοντάς το με:

- ✓ συστημένη αλληλογραφία ή courier στην ακόλουθη διεύθυνση:

- Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών  
Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου III 50  
Τ.Κ. 21415  
1508 Λευκωσία, Κύπρος
- ✓ παραδίδοντας την αυτοπροσώπως στα Γραφεία ή Υποκαταστήματα της Τράπεζας,
  - ✓ με φαξ στον αριθμό 22-846604,
  - ✓ στην ηλεκτρονική διεύθυνση [comres@cdb.com.cy](mailto:comres@cdb.com.cy)

Επισημαίνεται ότι προφορικές ή ανώνυμες ενστάσεις δεν θα εξετάζονται από την Επιτροπή. Ο πελάτης, μαζί με το Έντυπο Υποβολής Ενστάσεως θα πρέπει να προσκομίσει προς την Τράπεζα όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά όπως αλληλογραφία με την Τράπεζα, στοιχεία που προσκόμισε στην Τράπεζα κατά την διάρκεια μελέτης της αναδιάρθρωσης, νομικά έγγραφα, οικονομικές καταστάσεις κτλ.

#### 6. Σημείο Επικοινωνίας

Οι πελάτες που έχουν αποστείλει ένσταση στην Τράπεζα θα μπορούν να επικοινωνούν με την Πρόεδρο της Επιτροπής έως ότου η Επιτροπή αποφασίσει επί της ένστασης. Τα στοιχεία επικοινωνίας της Προέδρου της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών είναι:

Κα. Στέλλα Αβραάμ  
Διεύθυνση: Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου III 50, Τ.Θ. 21415, 1508 Λευκωσία, Κύπρος  
Τηλ: 22-846500  
Φαξ: 22-846604  
Email: [comres@cdb.com.cy](mailto:comres@cdb.com.cy)

#### 7. Χρονικά περιθώρια

Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη όπως:

- στέλλει επιστολή στον πελάτη εντός 21 ημερών από την παραλαβή της ένστασης γνωστοποιώντας την παραλαβή της,
- καταβάλει κάθε προσπάθεια προκειμένου να συμπληρώσει την εξέταση της ένστασης και λάβει επίσημη απόφαση αναφορικά με την ένσταση το αργότερο εντός 2 μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης

#### 8. Εξέταση ένστασης/παραπόνου

Η χειρισμός ενστάσεων από την Επιτροπή θα πρέπει, για κάθε περίπτωση, να περιλαμβάνει:

- Κατά πόσο η Τράπεζα, σε σχέση με την υπό εξέταση αναδιάρθρωση, έχει δράσει σύμφωνα με τον Κώδικα (για τους δανειολήπτες που εμπίπτουν στον Κώδικα) και ότι οι αποφάσεις και οι χειρισμοί της συμμορφώνονται με την Οδηγία.
- Σε περίπτωση απόρριψης της προτεινόμενης λύσης αναδιάρθρωσης από τον δανειολήπτη, η Επιτροπή πρέπει να διερευνήσει κατά πόσο η λύση που προσφέρθηκε από την Τράπεζα ήταν κατάλληλη και συμβατή για την περίπτωση του δανειολήπτη, διαφορετικά να συστήσει όπως επανεξεταστεί, από την Τράπεζα, η διαμόρφωση άλλης πρότασης αναδιάρθρωσης.
- Σε περίπτωση άρνησης της Τράπεζας για αναδιάρθρωση λόγω μη εξεύρεσης λύσης αναδιάρθρωσης, η Επιτροπή θα πρέπει επαναξιολογήσει τον δανειολήπτη έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι όντως δεν υφίστανται οποιαδήποτε λύση αναδιάρθρωσης.

Η Επιτροπή κατά την διάρκεια της μελέτης της ένστασης θα πρέπει να εξετάσει όλα τα στοιχεία σχετικά με την αναδιάρθρωση συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:

- Την έκθεση και την ανάλυση που έχουν ετοιμαστεί από την Τράπεζα για την αναδιάρθρωση καθώς και όλες τις πληροφορίες και έγγραφα που έχει στη κατοχή της η Τράπεζα που αφορούν την σχετική αναδιάρθρωση,
- Τον λόγο ένστασης του πελάτη καθώς και όλα τα έγγραφα και στοιχεία που έχει προσκομίσει ο πελάτης,

- Τα διάφορα σχέδια αποπληρωμής που μελετήθηκαν από την Τράπεζα και κατά πόσο αυτά συνάδουν με την δυνατότητα αποπληρωμής του πελάτη,
- Τις οικονομικές καταστάσεις του πελάτη και τις προβλέψεις για τα επόμενα χρόνια,
- Τις εξασφαλίσεις που υπάρχουν και οποιεσδήποτε νέες εξασφαλίσεις,
- Τα νομικά έγγραφα.

Η Επιτροπή έχει την δυνατότητα να ζητήσει όποιες άλλες διευκρινήσεις ή επιπλέον στοιχεία (όπως για παράδειγμα εκτιμήσεις των ενυπόθηκων περιουσιών, αναθεωρημένα σχέδια αποπληρωμής κτλ) από το Τμήμα που χειρίστηκε την αναθεώρηση του πελάτη καθώς και επιπλέον στοιχεία ή διευκρινήσεις από τον πελάτη.

Η επιτροπή έχει το δικαίωμα να καλέσει σε κατ' ιδίαν συνάντηση το δανειολήπτη που υπέβαλε ένσταση καθώς και την υποχρέωση για συνάντηση με τον δανειολήπτη εφόσον το ζητήσει ο ίδιος.

Η Επιτροπή δύναται να ζητήσει πληροφορίες ή συμβουλή από οποιοδήποτε άλλο τμήμα της Τράπεζας ή εξωτερικό συνεργάτη για θέματα που κρίνει ότι χρειάζονται επιπλέον εξέταση και ειδικευμένες γνώσεις.

#### **9. Συνεδρίες και αποφάσεις της Επιτροπής**

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών θα συνεδριάζει και θα εξετάζει τις ενστάσεις το συντομότερο δυνατό μετά την παραλαβή της ένστασης. Για τις συνεδρίες της επιτροπής είναι απαραίτητη η παρουσία και των τριών μελών της. Η Επιτροπή θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι αποφάσεις της να είναι ομόφωνες. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατό να παρθεί ομόφωνα απόφαση, η απόφαση θα παρθεί με πλειοψηφία.

Η Επιτροπή αναζητά και προτείνει εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης με στόχο την εξεύρεση της καλύτερης δυνατής λύσης και για τα δύο μέρη. Η Επιτροπή ενδέχεται να προτείνει η ίδια λύση στον πελάτη ενώ, σε πιο περίπλοκες περιπτώσεις, δεν αποκλείεται και η πιθανότητα παραπομπής του θέματος για επανεξέταση από το Τμήμα Τραπεζικών Εργασιών. Οι οποιεσδήποτε αποφάσεις θα πρέπει να λαμβάνονται εντός των προκαθορισμένων χρονικών πλαισίων που αναφέρονται στην παράγραφο 7.

Οι αποφάσεις της Επιτροπής καθώς και το δικαιολογητικό για την εν λόγω απόφαση θα πρέπει να καταγράφεται με ξεκάθαρο τρόπο σε πρακτικά της Επιτροπής, η αρχειοθέτηση των οποίων θα γίνεται σύμφωνα με την παράγραφο 12.

#### **10. Γνωστοποίηση στους δανειολήπτες της Διαδικασίας Επίλυσης Διαφορών**

Οι πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας που αφορούν ενστάσεις, η διαδικασία επίλυσης διαφορών για τους δανειολήπτες και η λειτουργία Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy)) και θα γνωστοποιούνται στους δανειολήπτες κατά την έναρξη της διαδικασίας αναδιάρθρωσης.

#### **11. Έλεγχος διαδικασιών και αποφάσεων**

Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου θα αξιολογεί την σωστή εφαρμογή των διαδικασιών επίλυσης διαφορών καθώς και αν οι αποφάσεις και ο τρόπος λειτουργίας της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών συνάδει με τον Κώδικα Συμπεριφοράς της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες σε εξαμηνιαία βάση. Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου θα ετοιμάζει σχετική αναφορά στην Διεύθυνση της Τράπεζας για αξιολόγηση και για να παίρνονται τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα όπου κρίνεται αναγκαίο.

#### **12. Σύστημα Αρχαιοθέτησης**

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών θα είναι υπεύθυνη για την αρχειοθέτηση όλων των ενστάσεων καθώς και όλων των δικαιολογητικών εγγράφων που έχουν εξεταστεί από την

Επιτροπή. Για αυτό το λόγο η Επιτροπή θα τηρεί αρχείο με τις ενστάσεις, στο οποίο θα υπάρχουν με αριθμητική σειρά αντίγραφα των ενστάσεων και των δικαιολογητικών εγγράφων. Η Επιτροπή θα τηρεί επίσης αρχείο με τις ημερομηνίες παραλαβής των ενστάσεων καθώς και αποστολής επιστολών προς τους πελάτες. Η Επιτροπή θα τηρεί αρχεία για τουλάχιστον 6 έτη μετά τη λήξη της συνεργασίας με το δανειολήπτη.

### **13. Ενημέρωση της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου**

Η Τράπεζα οφείλει να ενημερώνει, σε τακτά χρονικά διαστήματα και τουλάχιστον σε ετήσια βάση την πρόοδο της διαδικασίας επίλυσης διαφορών στην Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, περιλαμβανομένης της υποβολής συνοπτικής έκθεσης των ενστάσεων που εξετάστηκαν και τις αντίστοιχες αποφάσεις της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών της τράπεζας .