



ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΥΠΡΟΥ



ALPHA BANK

Κώδικας Συμπεριφοράς
για το χειρισμό δανειοληπτών
που αντιμετωπίζουν
οικονομικές δυσκολίες

- Για φυσικά πρόσωπα
- Για νομικά πρόσωπα

Τι είναι ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου;

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς παρέχει στο Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα (ΑΠΙ) την κοινή βάση για το χειρισμό των επιλέξιμων δανειοληπτών (δες κριτήρια πιο κάτω) και έχει στόχο να υποστηρίξει και να διευκολύνει τις προσπάθειες επίτευξης μιας δίκαιης, βιώσιμης, συναινετικής και εθελοντικής αναδιάρθρωσης, όπου είναι δυνατόν.

Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής του Κώδικα Συμπεριφοράς;

Οι πρόνοιες του Κώδικα Συμπεριφοράς εφαρμόζονται στα εξής πρόσωπα:

- (α) Φυσικό Πρόσωπο με συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων, περιλαμβανομένων των χορηγήσεων συνδεδεμένων προσώπων, μέχρι €1.000.000.
- (β) Πολύ μικρή και μικρή επιχείρηση (όπως ορίζονται στη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής-2003/361/ΕΚ, δηλαδή περιλαμβάνει επιχειρήσεις που εργοδοτούν λιγότερα από 50 άτομα και των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών και/ή το σύνολο ισολογισμού δεν ξεπερνούν τα €10.000.000) με συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων μέχρι €1.000.000.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς καλύπτει επίσης τυχόν Εγγυητές του

δανειολήπτη και τρίτα Φυσικά Πρόσωπα που παρέχουν εξασφαλίσεις εις όφελος του ΑΠΙ.

Τα ακόλουθα πρόσωπα δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα Συμπεριφοράς: (i) πρόσωπα για τα οποία έχει γίνει αίτηση εκκαθάρισης από άλλο πιστωτή, (ii) πρόσωπα για τα οποία έχει διοριστεί παραλήπτης ή διαχειριστής από άλλο πιστωτή και (iii) πρόσωπα για τα οποία έχει εκδοθεί διάταγμα διάλυσης.

Τι σημαίνει χορήγηση;

Χορήγηση σημαίνει:

- (i) δάνειο,
- (ii) τρεχούμενο χρεωστικό λογαριασμό με όριο παρατραβήγματος και χρεωστικό υπόλοιπο σε λογαριασμό χωρίς όριο,
- (iii) ανακυκλούμενη πιστωτική διευκόλυνση, χρηματοδοτική μίσθωση, χρηματοδότηση με ενοικιαγορά και πιστωτική κάρτα,
- (iv) προεξόφληση υποσχετικής σημείωσης ή συναλλαγματικής, πληρωμή έναντι ενέγγυας πίστωσης, πληρωμή έναντι εγγυητικής επιστολής, προκαταβολή έναντι εμπορευμάτων σε αποθήκες αποταμίευσης και προκαταβολή έναντι υποσχετικής επιστολής, και
- (v) κάθε άλλη άμεση πιστωτική διευκόλυνση.



Τι σημαίνει χορήγηση σε καθυστέρηση;

Χορηγήσεις σε καθυστέρηση σημαίνει ότι ο δανειολήπτης δεν έχει προβεί σε πλήρη εξόφληση της δόσης του δανείου του μέχρι την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας και περιλαμβάνει, επίσης, υπερβάσεις.

Τι σημαίνει αναδιάρθρωση χορήγησης;

Σημαίνει οποιαδήποτε ενέργεια από ΑΠΙ που επιφέρει αλλαγές στους όρους ή/και προϋποθέσεις μιας χορήγησης και αποσκοπεί στην αντιμετώπιση υφιστάμενων ή αναμενόμενων δυσκολιών του δανειολήπτη να εξυπηρετήσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με το υφιστάμενο πρόγραμμα αποπληρωμής.

Ποια είναι τα στάδια επικοινωνίας μεταξύ του ΑΠΙ και του δανειολήπτη;

(α) Προ-καθυστερήσεων

Όταν το ΑΠΙ προβλέπει ότι υπάρχει σημαντικός κίνδυνος ο δανειολήπτης να αντιμετωπίσει οικονομικές δυσκολίες και να παρουσιάσει καθυστερήσεις.

Η επικοινωνία γίνεται τηλεφωνικώς ή με κατ' ιδίαν συνάντηση, είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα και επικεντρώνεται στον εντοπισμό σχετικών προληπτικών μέτρων.

(β) Παρουσία πρώτων καθυστερήσεων

Όταν ο δανειολήπτης δεν έχει προβεί σε πλήρη αποπληρωμή ή έχει προβεί σε μερική αποπληρωμή έναντι της χορήγησης, μέχρι 30 ημέρες μετά την ημερομηνία του συμβατικού προγράμματος αποπληρωμής.

Η επικοινωνία είναι τηλεφωνική και συμβουλευτικού χαρακτήρα και πρέπει να γίνεται εντός των πρώτων 20 ημερών.

Όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν τις 31 ημέρες και ο δανειολήπτης δεν ανταποκρίνεται σε οποιαδήποτε προφορική διευθέτηση, το ΑΠΙ οφείλει να ειδοποιήσει γραπτώς επί τούτου τόσο το δανειολήπτη όσο και τυχόν Εγγυητές του.

Το περιεχόμενο της γραπτής ειδοποίησης περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα ακόλουθα: πληροφορίες σχετικά με τις καθυστερήσεις, πιθανά τέλη/πρόστιμα/τόκους που σχετίζονται με τις καθυστερήσεις, υποχρεώσεις και οφειλές του δανειολήπτη καθώς και τις πιθανές επιπτώσεις από τις καθυστερήσεις, πρόσκληση για διευθέτηση συνάντησης για επαναξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη και της πιθανής αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων του.

Η γραπτή ειδοποίηση συνοδεύεται με τηλεφώνημα στο δανειολήπτη για επιβεβαίωση λήψης της ειδοποίησης, για υπενθύμιση των υποχρεώσεων του, για διερεύνηση σχετικά με την αναμενόμενη αποπληρωμή και για τον προγραμματισμό κατ'ιδίαν συνάντησης.

(γ) Παρουσία καθυστερήσεων μέσου βαθμού

Όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν τις 60 ημέρες και δεν έχει γίνει ή δεν είναι σε εξέλιξη κάποια διευθέτηση ρύθμισης.

Το ΑΠΙ οφείλει να αποστείλει νέα έγγραφη ειδοποίηση, τόσο στο δανειολήπτη όσο και στους τυχόν Εγγυητές του, όπου μεταξύ άλλων αναφέρει τα ακόλουθα: επικαιροποιημένες πληροφορίες για τις καθυστερήσεις, ισχύοντα τέλη/χρεώσεις/πρόστιμα/τόκοι, δικαίωμα του ΑΠΙ να κινήσει νομικές διαδικασίες, κλήση του δανειολήπτη να επικοινωνήσει με το ΑΠΙ εντός 30 ημερών από την ημερομηνία της επιστολής, είτε για να διευθετήσει τις καθυστερήσεις στις χορηγήσεις του είτε για να υποβάλει τα οικονομικά του στοιχεία και άλλες πληροφορίες που τυχόν απαιτηθούν.

(δ) Παρουσία σοβαρών καθυστερήσεων

Όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν τις 90 ημέρες ή έχουν ξεπεράσει τις 90 ημέρες και δεν έχει γίνει ή δεν είναι σε εξέλιξη κάποια διευθέτηση ρύθμισης.

Το ΑΠΙ οφείλει να αποστείλει προειδοποιητική επιστολή τόσο στο δανειολήπτη όσο και στους τυχόν Εγγυητές του, όπου μεταξύ άλλων αναφέρει τα ακόλουθα: πληροφορίες που περιλαμβάνει η επικοινωνία λόγω καθυστερήσεων μέσου βαθμού, ενημέρωση ότι εάν εντός 30 ημερών από την ημερομηνία της επιστολής ο δανειολήπτης δεν ενεργήσει σύμφωνα με την εν λόγω επιστολή τότε θα ταξινομηθεί ως «μη συνεργάσιμος», πε-



ριγραφή των επιπτώσεων ταξινόμησης του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμος», περιλαμβανομένης της πιθανότητας έναρξης νομικών διαδικασιών από το ΑΠΙ.

(ε) Ταξινόμηση δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου»

Όταν ο δανειολήπτης ταξινομηθεί ως «μη συνεργάσιμος», το ΑΠΙ οφείλει να αποστείλει επιστολή τόσο στο δανειολήπτη όσο και στους τυχόν Εγγυητές του, όπου μεταξύ άλλων αναφέρει τα ακόλουθα: ότι έχει ταξινομηθεί ως «μη συνεργάσιμος», λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο το ΑΠΙ θα ξεκινήσει νομικές διαδικασίες, τον κίνδυνο εξασφαλίσεων που έχουν δεσμευθεί εις όφελος του ΑΠΙ από

το δανειολήπτη ή / και τους Εγγυητές του για τις χορηγήσεις σε καθυστέρηση και ότι το ΑΠΙ παρέχει μια τελευταία ευκαιρία προς το δανειολήπτη προκειμένου να επαναταξινομηθεί σε συνεργάσιμος εάν ενεργήσει καταλλήλως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία της επιστολής αυτής.

Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του δανειολήπτη στην έγκαιρη ειδοποίηση, το ΑΠΙ δύναται να κινήσει νομικές διαδικασίες.

Πότε ένας δανειολήπτης ορίζεται ως «μη-συνεργάσιμος»;

Δανειολήπτης ορίζεται ως «μη-συνεργάσιμος» όταν:

(α) ισχύει οποιαδήποτε από τις ακόλουθες προϋποθέσεις (i) έως (iv):

(i) δεν αποκαλύπτει πλήρως και με ειλικρίνεια προς το ΑΠΙ σχετικές και σημαντικές πληροφορίες οι οποίες θα επηρέαζαν σε σημαντικό βαθμό την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής του, ή

(ii) δεν παρέχει σχετικές πληροφορίες ή/και έγγραφα που έχουν ζητηθεί από το ΑΠΙ για την αξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης εντός καθορισμένου χρονικού περιθωρίου, ή

(iii) η διάρκεια επικοινωνίας ΑΠΙ και δανειολήπτη μετά την πρώτη ενημέρωση του ιδίου επί της απόφασης του ΑΠΙ για προτεινόμενη λύση/λύσεις αναδιάρθρωσης υπερβεί τις 14 ημέρες λόγω δικής του υπαιτιότητας, ή

(iv) έχουν παρέλθει 90 ημέρες κατά τις οποίες ο δανειολήπτης: δεν έχει εκπληρώσει στο ακέραιο τις συμβατικές του αποπληρωμές και δεν έχει προχωρήσει σε οποιαδήποτε διευθέτηση ρύθμισης, ή αποτυγχάνει να ανταποκριθεί στο νέο συμβατικό χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής όπως προβλέπεται από την λύση αναδιάρθρωσης που έχει συμφωνηθεί και δεν επικοινωνεί ή δεν ανταποκρίνεται στις επικοινωνίες και ειδοποιήσεις του ΑΠΙ ή δεν συνεργάζεται για να ετοιμαστεί σχέδιο αναδιάρθρωσης,

και

(β) έχει σταλεί προειδοποιητική επιστολή στο δανειολήπτη λόγω παρουσίας σοβαρών καθυστερήσεων (πέραν των 90 ημερών) και ο δανειολήπτης δεν έχει πραγματοποιήσει τις ενέργειες εντός του χρονικού πλαισίου που καθορίζεται στην εν λόγω επιστολή.

Ποιες πληροφορίες (οικονομικά στοιχεία) απαιτούνται να προσκομίσουν οι δανειολήπτες προς το ΑΠΙ για σκοπούς αξιολόγησης της ικανότητας αποπληρωμής τους;

(α) Φυσικά Πρόσωπα: «Κατάσταση Προσωπικών Οικονομικών Στοιχείων» (ΚΠΟΣ) πλήρως συμπληρωμένη και υπογραμμένη, υπογραμμένη δήλωση προς το ΑΠΙ για την πληρότητα και την ορθότητα των στοιχείων στην ΚΠΟΣ, όπως επίσης και τυχόν επιπρόσθετες απαιτούμενες πληροφορίες για σκοπούς της αξιολόγησης της ικανότητας αποπληρωμής.

(β) Νομικά Πρόσωπα: ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή διευθυντικούς λογαριασμούς (εάν οι ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις δεν είναι διαθέσιμες) όπως επίσης και τυχόν επιπρόσθετες απαιτούμενες πληροφορίες για σκοπούς της αξιολόγησης της ικανότητας αποπληρωμής.

Για περιπτώσεις δανειοληπτών (Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα) των οποίων η ικανότητα αποπληρωμής των υπό αναδιάρθρωση χορηγήσεων βασίζεται και στους Εγγυητές τους, το ΑΠΙ δύναται να ζητήσει από τους εν λόγω Εγγυητές να υποβάλουν αντίστοιχες πληροφορίες με αυτές που απαιτούνται για τους δανειολήπτες προκειμένου να αξιολογηθεί επαρκώς η ικανότητα αποπληρωμής τους.



Ποιο είναι το χρονικό περιθώριο υποβολής των οικονομικών πληροφοριών;

- (α) Φυσικά Πρόσωπα: Δεκατέσσερις (14) ημέρες από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας για ενέργεια από το δανειολήπτη σύμφωνα με την επιστολή επικοινωνίας λόγω παρουσίας καθυστερήσεων μέσου βαθμού ή σοβαρών καθυστερήσεων ή λόγω ταξινόμησης δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου, αναλόγως της ισχύουσας περίπτωσης.
- (β) Νομικά Πρόσωπα: Δύο (2) μήνες εφόσον θα προσκομίστούν ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή ένας (1) μήνας εφόσον θα προσκομιστούν διευθυντικοί λογαριασμοί, από

την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας για λήψη ενεργειών από το δανειολήπτη σύμφωνα με την επιστολή επικοινωνίας λόγω παρουσίας καθυστερήσεων μέσου βαθμού ή σοβαρών καθυστερήσεων ή λόγω ταξινόμησης δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου, αναλόγως της ισχύουσας περίπτωσης.

Πώς γίνεται η αξιολόγηση των εξασφαλίσεων;

Το ΑΠΙ πρέπει να προβεί σε ενδελεχή αξιολόγηση των εξασφαλίσεων ως εναλλακτική πηγή αποπληρωμής. Οφείλει να διενεργήσει ανεξάρτητη επαγγελματική εκτίμηση του ακινήτου για προσδιορισμό της αγοραίας αξίας και της αξίας καταναγκαστικής πώλησης στις περιπτώσεις όπου:

- (α) το ακίνητο αποτελεί υφιστάμενη εξασφάλιση και θα πωληθεί προκειμένου να μειωθεί ο δανεισμός,
- (β) εξετάζεται το ενδεχόμενο συμπερίληψης ακινήτου που είναι ελεύθερο βάρους ως πρόσθετη εξασφάλιση,
- (γ) θα δεσμευθεί ακίνητο που είναι ελεύθερο βάρους με σκοπό τη μετατροπή μη εξασφαλισμένης χορήγησης σε εξασφαλισμένη χορήγηση.

Τι θεωρείται «βιώσιμη λύση αναδιάρθρωσης»;

Λύση αναδιάρθρωσης θεωρείται βιώσιμη όταν παρέχει στο δανειολήπτη τη δυνατότητα να εξυπηρετεί τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με το σχέδιο αναδιάρθρωσης και όταν επιτυγχάνει μείωση του υπολοίπου των χορηγήσεων σε μέσο/μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Ποιο είναι το χρονικό πλαίσιο ολοκλήρωσης της διαδικασίας αξιολόγησης του δανειολήπτη από το ΑΠΙ;

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας αξιολόγησης και πρώτης προφορικής ενημέρωσης του δανειολήπτη για την προτεινόμενη λύση/εις αναδιάρθρωσης ή ενημέρωσης ότι δεν υφίσταται βιώσιμη λύση αναδιάρθρωσης, δεν πρέπει να υπερβαίνει τα ακόλουθα:

- (α) Φυσικά Πρόσωπα: Ένα (1) μήνα από την ημερομηνία λήψης όλων των απαιτούμενων πληροφοριών από το δανειολήπτη και όπου επιβάλλεται από τυχόν Εγγυητές.
- (β) Νομικά Πρόσωπα: Δύο (2) μήνες από την ημερομηνία λήψης όλων των απαιτούμενων πληροφοριών από το δανειολήπτη και όπου επιβάλλεται από τυχόν Εγγυητές.

Πώς γίνεται η γνωστοποίηση της απόφασης του ΑΠΙ στο δανειολήπτη;

Το ΑΠΙ γνωστοποιεί στο δανειολήπτη, και όπου εφαρμόζεται στον Εγγυητή, την τελική του απόφαση παραδίδοντας δια χειρός την «επιστολή προσφοράς»/«επιστολή αρνητικής απόφασης» ή ταχυδρομώντας την εάν μια συνάντηση δεν είναι εφικτή.

Ποια διαδικασία πρέπει να ακολουθείται σε περίπτωση που ο δανειολήπτης απορρίψει την πρόταση αναδιάρθρωσης του ΑΠΙ;

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης απορρίψει την πρόταση αναδιάρθρωσης θα πρέπει να ενημερώσει το ΑΠΙ γραπτώς εντός εικοσιενός (21) ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της «επιστολής προσφοράς».

Ακολούθως, το ΑΠΙ εντός επτά (7) ημερών οφείλει να ανταποκριθεί γραπτώς: (α) εκφράζοντας προθυμία να συγκαλέσει εκ νέου τον δανειολήπτη προκειμένου να αξιολογηθούν άλλες επιλογές, εάν είναι εφικτό, ή (β) αναφέροντας ότι τούτο δεν είναι δυνατό και καθορίζοντας τις συνέπειες για τον δανειολήπτη εάν αρνηθεί την πρόταση.



Τι είναι η διαδικασία Διαμεσολάβησης;

Ο δανειολήπτης (Φυσικό Πρόσωπο ή Νομικό Πρόσωπο του οποίου ο κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει τις €250.000) μπορεί να υποβάλει γραπτώς αίτηση στον Επίτροπο Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (Επίτροπος) για το διορισμό Διαμεσολαβητή σε σχέση με τη διαδικασία αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων, εφόσον η συνολική συμβατική υποχρέωση του δανειολήπτη δεν υπερβαίνει τις €350.000 και εξασφαλίζεται με υποθήκη ή με σύμβαση εκχώρησης εξασφάλισης επί ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία (διαμονή του ιδιοκτήτη για περίοδο τουλάχιστο 6 μήνες το χρόνο).

Η αίτηση για διορισμό Διαμεσολαβητή μπορεί να υποβληθεί εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα που: (α) ο δανειολήπτης υποβάλλει την κατάσταση σχετικών οικονομικών στοιχείων (ΚΠΟΣ ή ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις/διευθυντικούς λογαριασμούς) προς το ΑΠΙ ή (β) το ΑΠΙ υποβάλλει προς το δανειολήπτη πρόταση αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης («επιστολή προσφοράς»/«επιστολή αρνητικής απόφασης»).

Η διαδικασία Διαμεσολάβησης δεν υπερβαίνει συνολικά τον ένα (1) μήνα. Το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του Διαμεσολαβητή δεν υπερβαίνει τα €500 και κατανέμεται κατά 80% στο ΑΠΙ και κατά 20% στο δανειολήπτη.

Με το πέρας της διαμεσολάβησης ο Διαμεσολαβητής υποβάλλει στον Επίτροπο έκθεση στην οποία αναφέρει κατά πόσο: (α) τα δυο μέρη έχουν παρουσιαστεί, (β) τα δυο μέρη έχουν διαβουλευθεί καλή τη πίστη, (γ) έχει επιτευχθεί ή όχι συμφωνία.

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο Γραφείο του Επιτρόπου Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών.
(τηλ: 22848900, φαξ: 22660584/22660118,
email: mediations@financialombudsman.gov.cy)

Τι είναι η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) του ΑΠΙ και πότε μπορεί ο δανειολήπτης να προσφύγει σε αυτήν;

Η ΕΕΔ του ΑΠΙ απαρτίζεται από μέλη τα οποία είναι ανεξάρτητα από τις υπηρεσίες πιστώσεων και διαχείρισης αναδιάρθρωσεων του ΑΠΙ και χειρίζεται ενστάσεις δανειοληπτών σε σχέση με την αναδιάρθρωση χορηγήσεων.

Ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να υποβάλει γραπτώς ένσταση προς την ΕΕΔ εντός:

(α) ενός (1) μηνός από την ημερομηνία παραλαβής επιστολής του ΑΠΙ όπου εξηγεί ότι δεν είναι εφικτή η αξιολόγηση άλλων επιλογών πέραν από την «επιστολή προσφοράς» που έχει ήδη γνωστοποιηθεί στο δανειολήπτη, ή

(β) ενός (1) μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της «επιστολής αρνητικής απόφασης» του ΑΠΙ, ή

(γ) πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της πρότασης του ΑΠΙ, όπως αυτή προκύπτει μετά την αποπεράτωση της διαδικασίας Διαμεσολάβησης.



Η ΕΕΔ εξετάζει κατά πόσο: (α) τηρήθηκαν οι πρόνοιες του Κώδικα Συμπεριφοράς, (β) η λύση που προσφέρθηκε ήταν κατάλληλη και συμβατή για την περίπτωση του δανειολήπτη, διαφορετικά συστήνει στο ΑΠΙ να διαμορφώσει άλλη πρόταση αναδιάρθρωσης, και (γ) σε περίπτωση άρνησης του ΑΠΙ να υποβάλει πρόταση αναδιάρθρωσης λόγω μη εξεύρεσης βιώσιμης λύσης αναδιάρθρωσης, να επαναξιολογήσει τον δανειολήπτη και να διασφαλίσει ότι όντως δεν υφίσταται οποιαδήποτε λύση αναδιάρθρωσης.

Η ΕΕΔ οφείλει να εκδώσει την απόφαση της εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης που υπέβαλε ο δανειολήπτης.

Το παρόν έντυπο βασίζεται στην Περί της Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγία του 2015 της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Οι αναφορές που δίνονται δεν αποτελούν απόψεις του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου ή των μελών του και δεν αποτελούν συμβουλές, ούτε θα πρέπει να ερμηνευθούν ως συμβουλές για οποιοδήποτε θέμα.



**ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΥΠΡΟΥ**

Οδός Δημητρίου Καρατάσου 15
4ος Όροφος, 2024 Στρόβολος
Τ.Θ. 16113, 2086 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ: +357 22664293, Φάξ: +357 22665135
E-mail: info@acb.com.cy
www.acb.com.cy



ALPHA BANK

ALPHA BANK CYPRUS LTD
Λεωφόρος Λεμεσού 3
Τ.Θ. 21661, 1596 Λευκωσία
Τηλ.: 22 888888, Φαξ: 22 334868
www.alphabank.com.cy