



ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ
ΜΕΤΑΞΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ
ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΜΜΕ)



ΚΥΠΡΟΣ 2009

Οργανώσεις ΜΜΕ



ΚΥΠΡΙΑΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ

Λεωφ. Γρίβα Διγενη 38 & Οδός Δεληγιώργη 3
Ταχ. Κιβ. 21455, 1509 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ.: 00357-22-889800
Φαξ: 00357-22-669048
E-mail: chamber@ccci.org.cy
www.ccci.org.cy



Cyprus Employers & Industrialists Federation
Ομοσπονδία Εργοδοτών & Βιομηχάνων Κύπρου

Λεωφ. Γρίβα Διγενη 30
Ταχ. Κιβ. 21657, 1511 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ.: 00357-22-665102
Φαξ: 00357-22-669459
E-mail: info@oeb.org.cy
www.oeb-eif.org

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Εισαγωγή	2
2. Σκοπός	4
3. Πεδίο δράσης και Ερμηνείες	5
4. Οι κύριες δεσμεύσεις των Τραπεζών έναντι των ΜΜΕ	7
5. Πληροφόρηση	10
6. Διαδικασία πίστωσης και άνοιγμα λογαριασμού	13
7. Προστασία του πελάτη	17
8. Εφαρμογή και παρακολούθηση του Κώδικα	18
9. Διαδικασία επίλυσης διαφορών	19

1 Εισαγωγή

Η ανάπτυξη καλών επιχειρηματικών σχέσεων μεταξύ των Τραπεζών και των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) θα βοηθήσουν στο να καταστεί η Κυπριακή οικονομία πιο ανταγωνιστική και πιο δυναμική ούτως ώστε να μπορεί να λειτουργήσει ομαλά και αποτελεσματικά στην Ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά. Η ανάπτυξη καλών επιχειρηματικών σχέσεων μεταξύ των Τραπεζών και των ΜΜΕ εντάσσεται επίσης στην προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) να καταστεί η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία στον κόσμο. (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, Μάρτιος 2000).

Οι Τράπεζες αναγνωρίζουν ότι οι ΜΜΕ συνεισφέρουν σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη και την εργοδότηση τόσο στην Κύπρο όσο και στην Ε.Ε. Η λειτουργία των ΜΜΕ σε ένα υγιές χρηματοοικονομικό περιβάλλον και η πρόσβαση των ΜΜΕ σε χρηματοδοτικούς πόρους είναι ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία τους και την δημιουργία θέσεων εργασίας.

Η αποδοτική και αποτελεσματική σχέση μεταξύ των Τραπεζών και των ΜΜΕ είναι ένα από τα πιο σημαντικά θέματα που επηρεάζουν την ανάπτυξη της Κυπριακής και της Ευρωπαϊκής οικονομίας αφού ο δανεισμός συνεχίζει να αποτελεί την πιο σημαντική πηγή χρηματοδότησης των ΜΜΕ τόσο στην Κύπρο όσο και στην υπόλοιπη Ευρώπη.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Τραπεζικός τομέας στην Κύπρο είναι αποφασισμένος να συνεχίσει να παρέχει διάφορες υπηρεσίες στις κυπριακές ΜΜΕ στις διάφορες φάσεις του κύκλου ζωής τους. Με τον τρόπο αυτό ο Τραπεζικός τομέας συνεισφέρει στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας της Κυπριακής οικονομίας σε ένα αυξανόμενο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον. Ο Τραπεζικός τομέας στην Κύπρο θα συνεχίσει να είναι ένας αξιόπιστος σύμμαχος για τις κυ-

πριακές ΜΜΕ. Ο Τραπεζικός τομέας στην Κύπρο θα συνεχίσει να συμπαραστήκεται στις ΜΜΕ με αποτελεσματικό τρόπο στο μέλλον. Η συμπαράσταση θα επικεντρωθεί στις προκλήσεις και ευκαιρίες που θα αντιμετωπίσουν, και οι οποίες είναι συνυφασμένες με την λειτουργία της Κυπριακής οικονομίας στην ενιαία Ευρωπαϊκή Οικονομία και την ολόενα αυξανόμενη παγκοσμιοποίηση της οικονομίας.

Ο Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου (ΣΤΚ), εκπροσωπώντας τις Τράπεζες μέλη του, και διαβουλευόμενος με τις οργανώσεις που εκπροσωπούν τις ΜΜΕ στην Κύπρο, αποφάσισε να υιοθετήσει Κώδικα Συμπεριφοράς για τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις. Ο Κώδικας αποτελεί προϊόν διατραπεζικής συνεργασίας μεταξύ των Τραπεζών μελών του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου, ο οποίος είχε την πρωτοβουλία και τον συντονισμό της εκπόνησης του, και διαβούλευσης με τις οργανώσεις που εκπροσωπούν τις ΜΜΕ στην Κύπρο (ΟΕΒ και ΚΕΒΕ).

Ο παρόν Κώδικας αποτελεί μέτρο περαιτέρω ενίσχυσης της εμπιστοσύνης και της αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ των Τραπεζών και των ΜΜΕ. Ο Κώδικας είναι εθελοντικός και βασίζεται σε μια κοινή δέσμη αρχών οι οποίες υιοθετούνται από τους Τραπεζικούς οργανισμούς.

Ο Κώδικας τίθεται σε ισχύ από την 01/ 09/ 05 και θα αναθεωρείται όποτε τούτο κρίνεται αναγκαίο ανάλογα με την εμπειρία εφαρμογής του και τις εισηγήσεις που θα υποβάλλονται από τους εμπλεκόμενους φορείς, την Οργάνωση Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ) και το Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ).

2 Σκοπός

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς συνεισφέρει στην καλλιέργεια καλών σχέσεων συνεργασίας μεταξύ των Τραπεζών και των ΜΜΕ μέσω ενθάρρυνσης για μεγαλύτερη αλληλοκατανόηση των ρόλων και των ευθυνών τους.

Ο Κώδικας παραθέτει μια δέσμη αρχών οι οποίες αποσκοπούν στη διασφάλιση της αμοιβαία ωφέλιμης, αξιόπιστης και παραγωγικής σχέσης μεταξύ των Τραπεζών και των ΜΜΕ και στον καθορισμό κανόνων και μέτρων που ρυθμίζουν την επαγγελματική συμπεριφορά των Τραπεζών έναντι των ΜΜΕ.

3 Πεδίο δράσης και Ερμηνείες

3.1 Πεδίο δράσης

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς αφορά τις κύριες συναλλαγές μεταξύ των Τραπεζών και των ΜΜΕ, και τη χρηματοδότηση των ΜΜΕ μέσω δανεισμού από τις Τράπεζες. **Ο Κώδικας αυτός δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι δίδει δικαίωμα δανεισμού στον αιτούμενο ή ότι δημιουργεί υποχρέωση για παραχώρηση δανεισμού από τις Τράπεζες.**

Ο Κώδικας θα ισχύει για όλες τις Τράπεζες μέλη του ΣΤΚ στις συναλλαγές που έχουν με τις ΜΜΕ στην Κύπρο και ισχύει για:

1. Τρεχούμενους Λογαριασμούς
2. Λογαριασμούς καταθέσεων
3. Υπηρεσίες και προϊόντα μέσω καρτών
4. Επιχειρηματικά δάνεια και παρατραβήγματα
5. Εχέγγυες πιστώσεις και εγγυητικές επιστολές

Ο Κώδικας ισχύει για όλες τις πιο πάνω υπηρεσίες και προϊόντα, ανεξάρτητα αν αυτά προσφέρονται μέσω των υποκαταστημάτων των Τραπεζών, μέσω τηλεφώνου, μέσω του διαδικτύου ή μέσω οποιασδήποτε άλλης μεθόδου.

3 Πεδίο δράσης και Ερμηνείες

3.2 Ερμηνείες

‘ΜΜΕ’ θεωρείται η επιχείρηση όπως ερμηνεύεται από τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 6ης Μαΐου 2003, σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων (Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 124 της 20/05/2003 σ. 0036 – 0041). Σύμφωνα με την ερμηνεία αυτή, ΜΜΕ θεωρείται η επιχείρηση η οποία απασχολεί λιγότερους από 250 εργαζομένους και της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει τα 50 εκατομμύρια Ευρώ ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα 43 εκατομμύρια Ευρώ.

‘Τράπεζα’ θεωρείται ο Τραπεζικός Οργανισμός ο οποίος λειτουργεί με βάση τον ‘Περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμο’ του 66 (1)/1997 με τις εκάστοτε τροποποιήσεις του. Στον Κώδικα θα συμμετέχουν οι Τραπεζικοί Οργανισμοί οι οποίοι αντιπροσωπεύονται από το Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου (ΣΤΚ) οι οποίοι είναι επί του παρόντος οι ακόλουθοι:

1. Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ
2. Marfin Popular Bank Public Co Ltd
3. Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ
4. Alpha Bank Cyprus Ltd
5. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ
6. Τράπεζα Πειραιώς (Κύπρου) Λτδ
7. Emporiki Bank - Cyprus Ltd
8. USB BANK PLC
9. Κυπριακή Τράπεζα Αναπτύξεως Δημόσια Εταιρεία Λτδ
10. Societe Generale Cyprus Ltd

Οι κύριες δεσμεύσεις των Τραπεζών έναντι των ΜΜΕ

4.1 Αρχές συναλλαγών με τους πελάτες

Οι Τράπεζες δεσμεύονται όπως:

- τηρούν τις αρχές του Κώδικα στις συναλλαγές τους με τους πελάτες
- ενεργούν δίκαια και λογικά σε όλες τις συναλλαγές με τους πελάτες τους
- όλες οι συναλλαγές για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τους γίνονται σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία και κανονισμούς
- αντικρίζουν περιπτώσεις οικονομικής δυσκολίας και δυσπραγίας των πελατών τους με κατανόηση
- καταβάλλουν προσπάθειες για αναβάθμιση των προσφερομένων υπηρεσιών και προϊόντων τους.

4.2 Αποφυγή καθυστερήσεων στις συναλλαγές

Ο δανεισμός στις ΜΜΕ αποτελεί μεγάλο μέρος του κύκλου εργασιών του Τραπεζικού τομέα και οι Τράπεζες αντιλαμβάνονται την σχέση τους με τις ΜΜΕ ως πολύ σημαντική για την ευημερία και την ανάπτυξη των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων. Οι Τράπεζες κατανοούν, ότι οι ΜΜΕ δραστηριοποιούνται σε ένα πολύ ανταγωνιστικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, οι Τράπεζες δεσμεύονται στην ταχύτερη δυνατή διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με τις ΜΜΕ και **την αποφυγή αχρείαστων καθυστερήσεων.**

4.3 Διαφάνεια και πληροφόρηση

Η διαφάνεια συνεισφέρει στην αειφόρα και ισοζυγισμένη μακροχρόνια επιχειρηματική σχέση. Στην επιχειρηματική σχέση μεταξύ της Τράπεζας και της ΜΜΕ, η Τράπεζα θα χρησιμοποιεί διαφανείς διαδικασίες και θα κοινοποιεί όλες τις πληροφορίες και τα αιτήματα προς τη ΜΜΕ σε καθαρή και **κατανοητή γλώσσα**. Η επικοινωνία αυτή μπορεί να γίνεται είτε προφορικά μέσω προσωπικής ή τηλεφωνικής επαφής Τραπεζίτη και ΜΜΕ, είτε γραπτώς (επιστολή ή ηλεκτρονικά).

4.4 Ανοικτός διάλογος

Οι Τράπεζες αναγνωρίζουν ότι ο ανοικτός διάλογος με τις ΜΜΕ είναι πολύ σημαντικός στην προσπάθεια δημιουργίας μιας στέρεας και διαρκούς σχέσης. Για την Τράπεζα αυτό συνεπάγεται κοινοποίηση των ζητούμενων από αυτήν πληροφοριών και ανοικτή συζήτηση σχετικά με οποιαδήποτε ανησυχία έχει αναφορικά με τη ΜΜΕ.

4.5 Σεβασμός στην εμπιστευτικότητα

Σύμφωνα με τις πρόνοιες της ημεδαπής νομοθεσίας, οι Τράπεζες θα χειρίζονται τις πληροφορίες που αφορούν τις ΜΜΕ με **διακριτικότητα και εμπιστευτικότητα**.

4.6 Χωρίς διακρίσεις

Οι Τράπεζες είναι διατεθειμένες να δημιουργήσουν **επιχειρηματικές σχέσεις με επιχειρηματίες ανεξάρτητα από την εθνική τους καταγωγή, το φύλο, τη θρησκεία ή την υπηκοότητα τους**, σύμφωνα με την επιχειρηματική ηθική και συμμορφούμενες με τη σχετική νομοθεσία.

Οι Τράπεζες έχουν το δικαίωμα να αρνηθούν παροχή υπηρεσίας ή προϊόντος σε πελάτες όταν αυτό επιβάλλεται από νομικούς λόγους ή όταν αυτό αντιβαίνει στα επιχειρηματικά συμφέροντα της Τράπεζας.

Επίσης, οι ακόλουθες περιπτώσεις δεν συνιστούν δυσμενή διάκριση:

- η διαφορετική τιμολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών ή προϊόντων αφού αυτή μπορεί να γίνει με κριτήριο τη φερεγγυότητα του πελάτη, το ύψος της συναλλαγής, την προσφερόμενη εξασφάλιση, και τον κίνδυνο που αναλαμβάνει η Τράπεζα,
- η επιλεκτική ενημέρωση και προσφορά υπηρεσιών ή προϊόντων σε διαφορετικές κατηγορίες πελατών με βάση τα επιχειρηματικά χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες και τις ανάγκες τους.

5 Πληροφόρηση

5.1 Επιλογή προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του πελάτη με τη βοήθεια της Τράπεζας

Πριν την υπογραφή οιασδήποτε συμφωνίας, η Τράπεζα θα:

- παρέχει επαρκή πληροφόρηση στον πελάτη αναφορικά με τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας,
- παρέχει λεπτομερή πληροφόρηση για μια συγκεκριμένη υπηρεσία στην περίπτωση που ο πελάτης έχει ήδη αποφασίσει για την υπηρεσία ή το προϊόν που τον ενδιαφέρει,
- παρέχει ολοκληρωμένη **εικόνα των υπηρεσιών** που προσφέρει ούτως ώστε η ΜΜΕ να έχει την ευχέρεια επιλογής της καλύτερης προσφερόμενης υπηρεσίας η οποία ικανοποιεί τις ανάγκες της.

5.2 Πως παρέχεται η υπηρεσία ή το προϊόν

Η Τράπεζα θα παρέχει πληροφόρηση στον πελάτη αναφορικά με πρακτικά θέματα που αφορούν τον τρόπο και τη διαδικασία παροχής της υπηρεσίας ή του προϊόντος που έχει επιλεγεί.

5.3 Τιμολόγηση, επιτόκια και χρεώσεις

Η Τράπεζα, εφόσον της ζητηθεί θα εξηγήσει με σαφήνεια στον πελάτη πως υπολογίζεται το κόστος της παρεχόμενης υπηρεσίας ή του προϊόντος. Γι' αυτό τον σκοπό, η Τράπεζα θα εκδίδει τιμοκατάλογο που θα καλύπτει τις βασικότερες υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρονται. Ο τιμοκατάλογος αυτός θα τίθεται στην διάθεση των πελατών σε όλα τα καταστήματα. Λεπτομέρειες όσον αφορά τα δικαιώματα εκτός του τιμοκαταλόγου θα δίδονται κατά το χρόνο που θα παρέχεται η υπηρεσία ή όταν υποβληθεί παράκληση για την παροχή τέτοιων πληροφοριών.

Η Τράπεζα έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον πελάτη είτε με ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο είτε με γραπτή ειδοποίηση καθώς και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο κριθεί πρόσφορος από αυτή, για τυχόν αλλαγή στο επιτόκιο, στον τρόπο υπολογισμού του ή στον χρόνο καταβολής του, ή για αλλαγή σε άλλες χρεώσεις.

Η Τράπεζα όταν της ζητηθεί θα πληροφορεί τον πελάτη για το ύψος των τόκων που έχουν συσσωρευτεί και δεν έχουν ακόμη χρεωθεί στους λογαριασμούς.

Η Τράπεζα θα ενημερώνει τον πελάτη όσον αφορά τα επιτόκια που ισχύουν για τους διάφορους λογαριασμούς, τον τρόπο με τον οποίο υπολογίζεται ο τόκος, και πότε χρεώνεται στους λογαριασμούς.

Η Τράπεζα θα πληροφορεί επίσης τον πελάτη όσον αφορά τα επιτόκια τα οποία εφαρμόζονται όταν οι λογαριασμοί παρουσιάζουν υπερβάσεις χωρίς σχετική συμφωνία ή υπερβαίνουν το συμφωνημένο όριο.

5 Πληροφόρηση

5.4 Έλεγχος τιμολόγησης και χρεώσεων

Στην περίπτωση που ο πελάτης πιστεύει ότι δεν έχει χρεωθεί με βάση τα συμφωνηθέντα μεταξύ αυτού και της Τράπεζας, μπορεί να ζητήσει εξήγηση της χρέωσης από τον Τραπεζίτη του και την Διεύθυνση του υποκαταστήματος με το οποίο συνεργάζεται. Ο Τραπεζίτης ή η διεύθυνση του υποκαταστήματος της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεται ο πελάτης, θα του εξηγήσει το ύψος της τιμολόγησης και θα ενημερώσει τον πελάτη για το σκεπτικό της χρέωσης που του έχει επιβληθεί.

Σε περίπτωση που επισημανθεί λάθος εκ μέρους της Τράπεζας και συμφωνηθεί διακανονισμός μεταξύ της Τράπεζας και της ΜΜΕ, αυτός θα διευθετείται το συντομότερο δυνατό.

Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις εξηγήσεις της Τράπεζας και συνεχίζει να ενίσταται, τότε έχει το δικαίωμα να καταφύγει στην διαδικασία επίλυσης διαφορών όπως διατυπώνεται στην παράγραφο 9 του Κώδικα.

5.5 Διαφήμιση και προώθηση προϊόντων

Το διαφημιστικό υλικό το οποίο διαθέτει η Τράπεζα στον πελάτη θα δίνει αντικειμενική εικόνα της υπηρεσίας ή του προϊόντος, χωρίς να γίνεται καμία μορφή παραπληροφόρησης του πελάτη. Οι Τραπεζικές διαφημίσεις θα είναι σύμφωνες με την σχετική νομοθεσία.

Η Τράπεζα δεν θα προωθεί διαφημιστικά προϊόντα σε πελάτες που έχουν δηλώσει εγγράφως την αντίθεση τους σε αυτό.

6.1 Διαφανής διαδικασία αίτησης πίστωσης

Η Τράπεζα θα παρέχει πληροφόρηση στις ΜΜΕ αναφορικά με τη **διαδικασία έγκρισης της αίτησης**. Η ΜΜΕ θα έχει την δυνατότητα να παρέχει επιπρόσθετες πληροφορίες και εξηγήσεις. Η Τράπεζα θα πληροφορεί τις ΜΜΕ για το εύρος των σχετικών προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει και τις σχετικές διαδικασίες. Πριν από τη διαδικασία έγκρισης της πίστωσης, η Τράπεζα θα κοινοποιεί στις ΜΜΕ τα **απαιτούμενα στοιχεία και πληροφορίες που θεωρεί αναγκαία** για την εξέταση της αίτησης. Η απόφαση αναφορικά με την έγκριση της πίστωσης θα κοινοποιείται στη ΜΜΕ με εύκολα κατανοητό τρόπο και η Τράπεζα θα επεξηγή στη ΜΜΕ την απόφαση της.

6.2 Διαφανείς όροι και διαδικασίες

Πριν την ολοκλήρωση της πιστωτικής συμφωνίας ή σύμβασης, και το αργότερο με την υποβολή του γραπτού συμβολαίου, η Τράπεζα θα επεξηγή **σε εύκολα κατανοητή γλώσσα** λεπτομερείς πληροφορίες αναφορικά με τους όρους και τις διατάξεις της αιτούμενης πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων και των κανόνων υπό των οποίων οι όροι και οι διατάξεις μπορούν να αλλάξουν μονομερώς από την Τράπεζα. Νομική ή τεχνική γλώσσα θα χρησιμοποιείται μόνο όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο. Η ΜΜΕ θα τυγχάνει πληροφόρησης από την Τράπεζα για **οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλαγή στους όρους και διατάξεις**.


6.3 Αλλαγή συνθηκών και περίοδοι οικονομικών δυσκολιών

Ο διάλογος μεταξύ της Τράπεζας και της ΜΜΕ αποκτά ιδιαίτερη σημασία στην περίπτωση που η ΜΜΕ αρχίζει να αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες ή δυσπραγία. Σε τέτοιες περιπτώσεις, όταν η ΜΜΕ κοινοποιεί στην Τράπεζα τα νέα οικονομικά της δεδομένα, η Τράπεζα θα συζητά ανοικτά την κατάσταση με την ΜΜΕ με σκοπό την εξέταση των διαθέσιμων χρηματοοικονομικών και πιστωτικών επιλογών. Η Τράπεζα θα αποφεύγει **αχρείαστες καθυστερήσεις αναφορικά με την κοινοποίηση της πιστωτικής απόφασης στην ΜΜΕ**. Σε περίπτωση που η Τράπεζα επισημάνει οικονομικά προβλήματα τα οποία πιθανόν να επηρεάσουν την επιχειρηματική της σχέση και τις συναλλαγές της με τη ΜΜΕ, θα επικοινωνεί με τον πελάτη.

Η Τράπεζα θεωρεί ότι η μη τήρηση των όρων και των προνοιών της υπογραφείσας συμφωνίας ή σύμβασης εκ μέρους του πελάτη δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα στην μεταξύ τους σχέση.

Παραδείγματα που πιθανόν να δημιουργήσουν ανησυχία στην Τράπεζα, συμπεριλαμβάνουν μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Υπέρβαση του ορίου παρατραβήγματος χωρίς συμφωνία με την Τράπεζα
- Μεγάλη μείωση του κύκλου εργασιών της επιχείρησης
- Διογκούμενα χρέη ή οφειλές
- Ξαφνική απώλεια πελάτη ή εργαζομένου ο οποίος διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην επιτυχία της επιχείρησης ή της σύμβασης
- Πώληση μέρους της επιχείρησης
- Χρησιμοποίηση της υπηρεσίας ή του προϊόντος της Τράπεζας για άλλους σκοπούς από τους συμφωνηθέντες με την Τράπεζα
- Μη καταβολή ή καθυστέρηση καταβολής της αποπληρωμής του δανείου
- Άρνηση ή αμέλεια στην υποβολή πρόσφατων οικονομικών καταστάσεων και / ή άλλων πληροφοριών.



Η Τράπεζα θα αντιμετωπίζει τις περιπτώσεις οικονομικής δυσκολίας και δυσπραγίας με κατανόηση. Όταν η ΜΜΕ κοινοποιεί στην Τράπεζα τα νέα οικονομικά δεδομένα, η Τράπεζα θα διαβουλεύεται και θα συνεργάζεται με τον πελάτη με σκοπό την αντιμετώπιση των οικονομικών δυσκολιών ούτως ώστε να διασφαλιστούν τα κοινά συμφέροντα του πελάτη και της Τράπεζας και να συνεχιστεί ομαλά η μεταξύ τους συνεργασία και σχέση.

6.4 Εξέταση αίτησης για χρηματοδότηση

Πριν την ολοκλήρωση της πιστωτικής συμφωνίας η Τράπεζα θα εξετάσει τη δυνατότητα αποπληρωμής της πίστωσης. Στην εξέταση του αιτήματος, η Τράπεζα πιθανόν να λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα:

- πληροφορίες αναφορικά με την ταυτότητα του πελάτη και το σκοπό χρηματοδότησης
- το επιχειρηματικό σχέδιο του πελάτη
- τις καταστάσεις τραπεζικών λογαριασμών του πελάτη
- την κατάσταση ταμειακής ροής της επιχείρησης (cash flow)
- οποιαδήποτε προσωπική οικονομική κατάσταση η οποία δυνατό να επηρεάσει την επιχείρηση
- τις οικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης
- τη φερεγγυότητα του πελάτη με βάση τις υποχρεώσεις του στην Τράπεζα στο παρελθόν
- πληροφορίες οι οποίες πιθανόν να δοθούν από οργανισμούς εκτίμησης πιστοληπτικής ικανότητας (credit rating agency)
- τεχνικές αποτίμησης δανειοληπτικής ικανότητας πιστούχου (credit assessment techniques)
- οποιαδήποτε προσφερόμενη εξασφάλιση ή εγγύηση

6.5 Άνοιγμα Λογαριασμού

Η Τράπεζα υποχρεούται να προστατεύει τον πελάτη, το τραπεζικό σύστημα και το ευρύτερο κοινό από ενδεχόμενη καταδολίευση και κακή χρήση του τραπεζικού συστήματος, συμπεριλαμβανομένου και του ξεπλύματος βρώμικου χρήματος ή οιασδήποτε άλλης παράνομης δραστηριότητας. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα θα εφαρμόζει την αρχή 'γνώριξε τον πελάτη σου'.

Σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, η Τράπεζα θα εξακριβώνει την ταυτότητα του πελάτη, και τη φύση των εργασιών της επιχείρησης για την οποία θα χρησιμοποιείται ο λογαριασμός.

6.6 Δικαίωμα συνεργασίας με άλλα Χρηματοοικονομικά Ιδρύματα

Η Τράπεζα δεν θα συνομολογεί με τους πελάτες της, συμφωνίες οι οποίες απαγορεύουν παράλληλη συνεργασία με άλλα Τραπεζικά Ιδρύματα ή Χρηματοοικονομικούς Οργανισμούς.

7 Προστασία του πελάτη

7.1 Εμπιστευτικότητα

Η Τράπεζα θα χειρίζεται όλες τις πληροφορίες που αφορούν τα άτομα ή τις επιχειρήσεις ως ιδιωτικές και εμπιστευτικές, ακόμη και στις περιπτώσεις που τερματιστεί η συνεργασία μεταξύ Τράπεζας και ΜΜΕ. Η Τράπεζα δεν θα αποκαλύπτει χωρίς τη συναίνεση του πελάτη, το όνομα, τη διεύθυνση ή λεπτομέρειες αναφορικά με τους λογαριασμούς του πελάτη σε κανένα, εκτός από εξαιρετικές περιπτώσεις όπου υποχρεούται να το πράξει βάσει του νόμου.

7.2 Έλεγχος στις συναλλαγές

Οι πελάτες παρακαλούνται όπως ελέγχουν τις καταστάσεις των λογαριασμών τους και τις συναλλαγές τους με την Τράπεζα σε τακτά διαστήματα. Σε περίπτωση που ο πελάτης παρατηρήσει μια καταχωρημένη συναλλαγή η οποία φαίνεται να είναι λανθασμένη, θα πρέπει να επικοινωνήσει με την Τράπεζα του το συντομότερο δυνατό, ούτως ώστε να καταστεί δυνατή η ταχεία εξέταση του θέματος εκ μέρους της Τράπεζας.

7.3 Προστασία του πελάτη μέσω των συστημάτων λειτουργίας και της τεχνολογίας

Οι Τράπεζες θα μεριμνούν στο βαθμό που εξαρτάται από αυτές, όπως τα συστήματα λειτουργίας τους και η τεχνολογία που χρησιμοποιείται είναι αξιόπιστα και παρέχουν τη μεγαλύτερη δυνατή προστασία στον πελάτη.

8 Εφαρμογή και Παρακολούθηση του Κώδικα

Ο Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου (ΣΤΚ) έχει αναθέσει σε Λειτουργό Συμμόρφωσης την παρακολούθηση του Κώδικα.

Επιτροπή Παρακολούθησης του Συνδέσμου η οποία απαρτίζεται από εκπροσώπους των Τραπεζών μελών του Συνδέσμου είναι το αρμόδιο σώμα για την παρακολούθηση και την εφαρμογή του Κώδικα καθώς επίσης και για την ερμηνεία, τροποποίηση ή συμπλήρωση του. Οι Τράπεζες υποχρεούνται να θέσουν στη διάθεση του Συνδέσμου, τους εκπροσώπους τους για την Επιτροπή Παρακολούθησης και να παρέχουν στο Σύνδεσμο κάθε συνδρομή για την εύρυθμη λειτουργία και εκτέλεση του έργου της Επιτροπής.

Ο Σύνδεσμος και η Επιτροπή Παρακολούθησης του Συνδέσμου θα συμβουλεύεται τις οργανώσεις οι οποίες εκπροσωπούν τις ΜΜΕ (ΚΕΒΕ και ΟΕΒ) και θα λαμβάνει υπόψη του τις εισηγήσεις και τις προτάσεις που αφορούν ενδεχόμενες τροποποιήσεις ή αναπροσαρμογές στον Κώδικα.

Ο Κώδικας θα παρακολουθείται επίσης από το Συμβούλιο Παρακολούθησης του Κώδικα το οποίο θα απαρτίζεται από εκπρόσωπο του ΣΤΚ, της Ομοσπονδίας Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ) και του Κυπριακού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου (ΚΕΒΕ). Το Συμβούλιο θα εξετάζει και θα αποτιμά τη γενική εφαρμογή του Κώδικα και άλλα συναφή θέματα μέσω διαλόγου σε ετήσιες κοινές συναντήσεις και συμπερασματικές εκθέσεις.

9 Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών

Η Τράπεζα θα έχει τις δικές της εσωτερικές διαδικασίες οι οποίες θα διασφαλίζουν:

- α. απλό και εύκολο μηχανισμό για την υποβολή παραπόνων,
- β. πρόθυμη και άμεση διερεύνηση των παραπόνων,
- γ. δίκαιο χειρισμό παραπόνων,
- δ. δικαίωμα και τρόπο αναφοράς σε ιεραρχικά ανώτερο προσωπικό της Τράπεζας σε περίπτωση που ο πελάτης πιστεύει ότι το παράπονο του δεν έτυχε ικανοποιητικής αντιμετώπισης και χειρισμού.

Σε περίπτωση που προκύπτουν διαφορές αναφορικά με την εφαρμογή του Κώδικα μεταξύ των Τραπεζών και των ΜΜΕ, οι διαφορές θα επιλύονται μέσω των πιο πάνω εσωτερικών μηχανισμών και διαδικασιών και των γραφείων παραπόνων που η κάθε Τράπεζα υποχρεούται να έχει, εντός προθεσμίας 12 μηνών από της ημερομηνίας που έλαβε γνώση της ενέργειας ή παράλειψης της Τράπεζας η οποία συνιστά παραβίαση του Κώδικα.

Το αρμόδιο τμήμα της Τράπεζας υποχρεούται να απαντήσει στον πελάτη επί του παραπόνου εντός προθεσμίας τριών μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

Σε περίπτωση που η Τράπεζα απαντήσει εντός της προθεσμίας των τριών μηνών που και ο πελάτης εξακολουθεί να έχει παράπονο, ή στην περίπτωση που η Τράπεζα δεν έχει απαντήσει ως όφειλε εντός της προθεσμίας των τριών μηνών, τότε ο πελάτης μπορεί εντός έξι μηνών από την ημερομηνία που έλαβε την απάντηση της Τράπεζας να υποβάλει το παράπονο του στον Τραπεζικό Διαμεσολαβητή ή Χρηματοοικονομικό Επίτροπο (όταν εφαρμοστεί ο θεσμός).

Λίστα Μελών

Bank of Cyprus



Κεντρικά Γραφεία, Στασίνου 51, Αγία Παρασκευή, 2002 Στρόβολος
Τ.Θ. 21472, 1599 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 122100, Φαξ: 22 378111
www.bankofcyprus.com

 **MARFIN LAIKI BANK**

Κεντρικά Γραφεία, Λεωφόρος Λεμεσού 154, 2025 Λευκωσία
Τ.Θ. 22032, 1598 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 552000, Φαξ: 22 811491
www.laiki.com



Κεντρικά Γραφεία,
Γωνία Λεωφ. Λεμεσού & Λεωφ. Αθαλάσσης 200, 2025 Στρόβολος
Τ.Θ. 24747, 1394 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 500000, Φαξ: 22 500050
www.hellenicbank.com

 **ALPHA BANK**

Κεντρικά Γραφεία, Λεωφ. Λεμεσού 3, 2112 Λευκωσία
Τ.Θ. 21661, 1596 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 888888, Φαξ: 22 334868
www.alphabank.com.cy



Κεντρικά Γραφεία, Λεωφ. Αρχιεπ. Μακαρίου III 15,
Τ.Θ. 21191, 1597 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 840000, Φαξ: 22 840010
www.nbg.com.cy

 **Emporiki Bank**

Κεντρικά Γραφεία, Ίωνος 4, 2406 Έγκωμη
Τ.Θ. 25151, 1307 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 696650 Φαξ: 22 663923
www.emporikicyprus.com

 **usb bank**

Κεντρικά Γραφεία, Λεωφ. Διγενή Ακρίτα 83, 1070 Λευκωσία
Τ.Θ. 28510, 2080 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 883333, Fax: 22 875899
www.usbbank.com.cy



Κεντρικά Γραφεία, Λεωφ. Αρχιεπ. Μακαρίου III 50,
Τ.Θ. 21415, 1508 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 846500, Φαξ: 22 846600
www.cyprusdevelopmentbank.com



Κεντρικά Γραφεία, Αγίας Παρασκευής 20, 2002 Στρόβολος
Τ.Θ. 25400, Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 399777, Φαξ: 22 399700
www.sgyprus.com

 **PIRAEUS BANK**

Κεντρικά Γραφεία, Λεωφ. Σπύρου Κυπριανού 1, 1065 Λευκωσία
Τ.Θ. 25700, 1393 Λευκωσία
Τηλέφωνο: 22 575500, Φαξ: 22 760890
www.piraeusbank.com.cy



Οδός Μενάνδρου 1Ε | 1ος όροφος
Τ.Θ. 23363 | 1682 Λευκωσία - Κύπρος
Τηλ.: +357 22 664293 | Φαξ: +357 22 665135
E-mail: info@acb.com.cy | www.acb.com.cy