



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΓΙΑ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

Με βάση τις πρόνοιες της Οδηγίας περί «Διαχείρισης Καθυστερήσεων του 2015», που εκδόθηκε από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου δυνάμει του άρθρου 41 των Περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμων του 1997 έως του 2015, ρυθμίζεται το πλαίσιο διαχείρισης καθυστερήσεων και θεσπίζεται Κώδικας Συμπεριφοράς μεταξύ των Αδειοδοτημένων Πιστωτικών Ιδρυμάτων (ΑΠΙ) και Δανειοληπτών.

Κυριότερος σκοπός της Οδηγίας είναι η επίτευξη δίκαιων και βιώσιμων ρυθμίσεων ή/και αναδιρθρώσεων των πιστοδοτήσεων που έχουν παρασχεθεί προς την πελατεία, η οποία αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες.

Την Οδηγία αυτή και τα Παραρτήματά της, μπορείτε να τα δείτε στην Ιστοσελίδα της Τράπεζάς μας, στην ίδια ενότητα.

Ακολουθώντας την Οδηγία, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ έχει θεσπίσει και θέσει σε λειτουργία ανεξάρτητη Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών, η οποία, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει τη σύσταση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, για τον αμερόληπτο χειρισμό των ενστάσεων που λαμβάνει από δανειολήπτες σχετικά με τις αναδιρθρώσεις των πιστοδοτήσεων τους.

Οι δανειολήπτες που επιθυμούν να υποβάλουν ένσταση θα πρέπει να το κάνουν **γραπτώς**, συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Ένστασης για Αναδιάρθρωση, το οποίο μπορείτε να βρείτε αναρτημένο στην ιστοσελίδα μας ή στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας.

Το έντυπο θα πρέπει να συμπληρώνεται πλήρως, να υπογράφεται από τον δανειολήπτη και να αποστέλλεται μαζί με όλα τα δικαιολογητικά έγγραφα είτε:

- Με συστημένη αλληλογραφία (ταχυδρομείο) – με την ένδειξη “**ένσταση δανειολήπτη**” στην: **Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ - Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, Τ.Θ. 21191 - Λευκωσία, Τ.Κ. 1597, Κύπρος** είτε
- Ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση ταχυδρομείου: objectionsco@nbq.com.cy

Με την παραλαβή της ένστασης από την Επιτροπή, θα αποστέλλεται επίσημη γνωστοποίηση παραλαβής της, εντός 21 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.

Η επίσημη απόφαση της Επιτροπής αναφορικά με την ένσταση, θα αποστέλλεται εντός 2 μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Μέχρι τη λήψη της απόφασης από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ο δανειολήπτης δύναται να ενημερώνεται αναφορικά με την πορεία της ένστασής του στα τηλέφωνα **22840113** και **22840148**.

Οι πελάτες δύνανται επίσης να επικοινωνούν, για το θέμα, με την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών της Τράπεζας στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση ταχυδρομείου: objectionsco@nbq.com.cy

Το έντυπο Υποβολής Ένστασης Δανειολήπτη για Αναδιάρθρωση Υποχρεώσεων στην Τράπεζα, θα το βρείτε στην ίδια ενότητα της Ιστοσελίδας μας.