

Οδηγίες προς τους Δανειολήπτες αναφορικά με τη Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών σε σχέση με Αναδιρθώσεις Χορηγήσεων τους

Με βάση τις πρόνοιες της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου αναφορικά με τη Διαχείριση των Καθυστερήσεων, λειτουργεί στην Τράπεζα Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (εφεξής «η ΕΕΔ»), για το χειρισμό ενστάσεων που θα λαμβάνει από δανειολήπτες σχετικά με αναδιρθώσεις χορηγήσεων τους.

Οι ενστάσεις προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών της Τράπεζας, θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, συμπληρώνοντας το σχετικό Έντυπο Υποβολής Ένστασης, το οποίο είναι διαθέσιμο από τη επίσημη ιστοσελίδα και σε όλες τις Μονάδες/Καταστήματα της Τράπεζας.

Οι ενστάσεις, οι οποίες θα πρέπει να είναι πλήρως συμπληρωμένες, υπογραμμένες και να συνοδεύονται από όλα τα υποστηρικτικά έγγραφα, θα μπορούν:

- (α) να αποστέλλονται ταχυδρομικώς, σε κλειστό, σφραγισμένο φάκελο στη διεύθυνση:

*Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών
USB Bank PLC
T.K. 28510
2080 Λευκωσία*

- (β) να παραδίδονται δια χειρός, σε κλειστό, σφραγισμένο φάκελο, στον αρμόδιο λειτουργό της Τράπεζας που χειρίζεται την υπόθεση αναδιάρθρωσης των λογαριασμών του δανειολήπτη.

- (γ) να αποστέλλονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση:

appeals.committee@usbbank.com.cy

Οι ενστάσεις θα πρέπει να υποβάλλονται εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής προσφοράς της Τράπεζας ή της επιστολής αρνητικής απόφασής της. Προφορικές, εκπρόθεσμες ενστάσεις, ή ενστάσεις οι οποίες είναι εκτός των αρμοδιοτήτων της ΕΕΔ δεν θα γίνονται αποδεκτές.

Εντός είκοσι ενός (21) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης από την ΕΕΔ, η Τράπεζα θα αποστέλλει επιστολή προς το δανειολήπτη, με την οποία θα του γνωστοποιεί επίσημα την παραλαβή της ένστασης του.

Εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης από την ΕΕΔ, θα αποστέλλεται στο δανειολήπτη που έχει υποβάλει την ένσταση, η επίσημη απόφαση της ΕΕΔ σε σχέση με την ένσταση. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της ΕΕΔ να καλέσει το δανειολήπτη που υπέβαλε ένσταση σε κατ'ίδίαν συνάντηση, εάν κάτι τέτοιο κρίνεται αναγκαίο κατά την αξιολόγηση της ένστασης που έχει υποβάλει. Η εν λόγω Επιτροπή έχει επίσης υποχρέωση να συμμετέχει σε συνάντηση με το δανειολήπτη εφόσον το ζητήσει ο ίδιος.

Οι δανειολήπτες μπορούν να ζητήσουν οποιοσδήποτε πληροφορίες ή διευκρινίσεις σχετικά με την ένσταση τους επικοινωνώντας **με τον κ. Στέλιο Αλεξάνδρου στο τηλέφωνο 22883403, ή μέσω email στη διεύθυνση appeals.committee@usbbank.com.cy**