

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Με βάση τον Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες ως αντικαθίσταται ή τροποποιείται έχετε δικαίωμα να υποβάλετε ένσταση προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών της AstroBank Public Company Limited αναφορικά με την απόφαση της τράπεζας στη λύση αναδιάρθρωσης.

Η ένσταση σας προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών της AstroBank Public Company Limited θα πρέπει να υποβληθεί γραπτώς χρησιμοποιώντας το τυποποιημένο έγγραφο της τράπεζας μας Έντυπο Ένστασης. Η αίτησή σας θα πρέπει να σταλεί ταχυδρομικώς στην διεύθυνση:

AstroBank Public Company Limited  
Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών  
Τ. Κ. 25700  
1393 Λευκωσία

Για οποιοσδήποτε περαιτέρω πληροφορίες και μέχρις ότου η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αποφασίσει επί της ένστασης σας επικοινωνήστε μαζί μας στο τηλέφωνο 22575668.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών θα πρέπει να σας γνωστοποιήσει παραλαβή της αίτησής σας εντός 21 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης. Η επίσημη απόφαση αναφορικά με την ένσταση σας δεν δύναται να υπερβεί τους 2 μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης.

 [Επισυναπτόμενα Έντυπα Έντυπο Ένστασης](#)

### **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ:**

Εάν δεν είστε ικανοποιημένος από την ανταπόκριση της Τράπεζας στο παράπονό σας, και νοουμένου ότι είστε καταναλωτής (δηλαδή φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς όσον αφορά το αντικείμενο του παραπόνου), μπορείτε να απευθυνθείτε για εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς σε εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών («Φορέα ΕΕΔ»), σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου του 2017, Ν. 85(Ι)/2017 ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται. Πληροφορίες σχετικά με τους Φορείς ΕΕΔ που χειρίζονται χρηματοοικονομικές διαφορές και τις σχετικές υπηρεσίες που προσφέρονται είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή του Εμπορίου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας <http://www.consumer.gov.cy>.

Επί του παρόντος, τέτοιοι Φορείς ΕΕΔ είναι οι ακόλουθοι:

-Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης  
Τηλέφωνο: 22848900  
Φαξ: 22660584, 22660118  
Ιστοσελίδα: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>  
Διευθ Γραφείου: Λεωφόρος Λόρδου Βύρωνος 13,1096, Λευκωσία  
Ταχ. Διευθ.: Τ.Θ. 25735, 1311 Λευκωσία

- Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών:  
Τηλέφωνο: 357 22 519741  
Φαξ: +357 22 318214  
Email: [secretariat@adrcyprus.com](mailto:secretariat@adrcyprus.com)  
Ιστοσελίδα: <https://adrcyprus.com>  
Διεύθυνση: Κυριάκου Μάτση 16, Eagle House, 8ος Όροφος, Αγίοι Ομολογητές 1082, Λευκωσία, Κύπρος.

-Διεπιστημονικό Κέντρο Δικαίου Εναλλακτικών και Καινοτόμων Μεθόδων (ICLAIM):  
Τηλέφωνο: 357 24 694096  
Email: [info@iclaimcentre.org](mailto:info@iclaimcentre.org)  
Ιστοσελίδα: <https://www.iclaimcentre.org>  
Διεύθυνση: Λεωφόρος Πανεπιστημίου 12-14, Πύλα 7080, Λάρνακα, Κύπρος.

Περαιτέρω, αν τυχόν η Τράπεζα θεωρήσει πως η διαφορά που αφορά σε παράπονό σας, ως καταναλωτή, δεν μπορεί να επιλυθεί, θα σας ενημερώσουμε κατά πόσο έχουμε πρόθεση να χρησιμοποιήσουμε κάποιο Φορέα ΕΕΔ για εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς και κατά πόσο η απόφαση που τυχόν εκδοθεί με την προτεινόμενη μέθοδο θα έχει δεσμευτικό και τελεσίδικο χαρακτήρα.



**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ (FINANCIAL OMBUDSMAN)**

Έχετε επίσης το δικαίωμα αν επιθυμείτε, να υποβάλετε γραπτώς αίτηση στον Επίτροπο Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών για το διορισμό Διαμεσολαβητή σε σχέση με τη διαδικασία αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων, εφόσον η πιστωτική διευκόλυνση εξασφαλίζεται με υποθήκη ή σύμβαση εκχώρησης εξασφάλισης ακινήτου που κατατέθηκε στο Κτηματολόγιο και που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία του ιδιοκτήτη και κατά τη σύναψή της δεν υπερβεί τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000).

Η αίτηση για διορισμό Διαμεσολαβητή μπορεί να υποβληθεί από εσάς εντός 14 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία έχετε καταθέσει στην Τράπεζα όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που προβλέπονται στην Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων, ώστε η Τράπεζα να προχωρήσει στην αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων και σε περίπτωση που δεν υποβληθεί αίτηση για διορισμό διαμεσολαβητή εντός της προαναφερόμενης περιόδου, τότε εντός χρονικού πλαισίου 30 εργάσιμων ημερών από τη υποβολή πρότασης αναδιάρθρωσης από την Τράπεζα.

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

Επιπρόσθετες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα [www.financialombudsman.gov.cy](http://www.financialombudsman.gov.cy).