

## Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών για Αναδιρθώσεις / Ρυθμίσεις Δανείων

### Εισαγωγή

Με βάση τις πρόνοιες της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου «Η περί της Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγία του 2015» και των Παραρτημάτων αυτής («Πλαίσιο για τη Διαχείριση Καθυστερήσεων» και «Κώδικας Συμπεριφοράς για το χειρισμό δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες») ο Οργανισμός Χρηματοδοτήσεως Στέγης έχει συστήσει Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών Αναδιρθώσεων /Ρυθμίσεων Δανείων (Ε.Ε.Δ.Α)

### Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών Αναδιρθώσεων/Ρυθμίσεων (Ε.Ε.Δ.Α)

Αποστολή της Επιτροπής είναι η έγκαιρη, αμερόληπτη και αποτελεσματική διαχείριση όλων των ενστάσεων δανειοληπτών αναφορικά με αναδιρθώσεις /ρυθμίσεις δανείων που προτείνονται από το προσωπικό του Οργανισμού.

### Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών Αναδιρθώσεων/Ρυθμίσεων

Η ένσταση των δανειοληπτών να υποβάλλεται γραπτώς μέσω του «Έντυπου Ένστασης Αναδιάρθρωσης» εντός 30 ημερών από την ημερομηνία τελικής γραπτής ενημέρωσης τους για προσφορά αναδιάρθρωσης /ρύθμισης ή άρνησης προσφοράς αναδιάρθρωσης /ρύθμισης δανείου.

Η Επιτροπή θα παραλαμβάνει μόνον γραπτές ενστάσεις από τους δανειολήπτες:

- Δια χειρός μέσω των Καταστημάτων του Οργανισμού.
- Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση:  
**Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών Αναδιρθώσεων /Ρυθμίσεων Δανείων**  
**Οργανισμός Χρηματοδοτήσεως Στέγης**  
**Τ.Θ. 23898**  
**1687 – Λευκωσία**
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) στη διεύθυνση [epitropiepilisisdiaforon@hfc.com.cy](mailto:epitropiepilisisdiaforon@hfc.com.cy)

Η Επιτροπή θα γνωστοποιεί επίσημα στους δανειολήπτες τη λήψη του «Έντυπου Ένστασης Αναδιάρθρωσης», **εντός 21 εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία παραλαβής του.

Η Επιτροπή δύναται να ζητήσει :

- α) την προσκόμιση οποιωνδήποτε περαιτέρω δικαιολογητικών/αποδεικτικών στοιχείων κρίνει απαραίτητα για την εξέταση της κάθε ένστασης των δανειοληπτών ή /και
- β) να καλέσει σε κατ'ίδίαν συνάντηση το/τους δανειολήπτη/πτες που υπέβαλε/λαν ένσταση.

Σημειώνεται το δικαίωμα των δανειοληπτών για συνάντηση με την Επιτροπή εφόσον το ζητήσουν.

Η επίσημη απόφαση της Επιτροπής θα γνωστοποιείται στους δανειολήπτες **εντός 2 (δύο) μηνών** από την ημερομηνία παραλαβής του «Έντυπου Ένστασης Αναδιάρθρωσης».

Οι δανειολήπτες μπορούν να ενημερώνονται για οποιοσδήποτε πληροφορίες ή διευκρινήσεις, καθώς και για την πρόοδο της ένστασης τους, επικοινωνώντας με **την κα Βάσω Πολυδώρου στο τηλέφωνο 22503307 / 22503333.**