

ΟΙ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ ΤΟΥ 2010 ΕΩΣ 2026

Οδηγία δυνάμει των άρθρων 9(1)(β), 9(1)(δ), 9(1)(η), 12(3), 13(1) και 21(3)(α)

Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, εφαρμόζοντας τα άρθρα 9(1)(β), 9(1)(δ), 9(1)(η), 12(3), 13(1) και 21(3)(α) του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται, εκδίδει την παρούσα Οδηγία.

84(Ι) του 2010
125(Ι) του 2014
126(Ι) του 2014
125(Ι) του 2015
80(Ι) του 2017
174(Ι) του 2017
75(Ι) του 2018
159(Ι) του 2018
125(Ι) του 2020
153(Ι) του 2023
87(Ι) του 2026.

Συνοπτικός
τίτλος.

1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Νομικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2026 και θα αντικαθιστά την περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Νομικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024, η οποία με την έκδοση της παρούσας Οδηγίας καταργείται.

Ερμηνεία.

2. (1) Στην Οδηγία αυτή, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«Επίτροπος» σημαίνει τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο:

Νοείται ότι, κάθε αναφορά στον Επίτροπο, περιλαμβάνει και τον Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο στις περιπτώσεις που ο δεύτερος αναπληροί ή/και αντικαθιστά τον πρώτο:

Νοείται περαιτέρω ότι, κάθε αναφορά στον Επίτροπο, περιλαμβάνει και τον Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο στις περιπτώσεις που περιλαμβάνονται στα εδάφια 12, 13, 14 και 15 του άρθρου 14 του Νόμου.

«ΕΥΠ3» σημαίνει Έντυπο Υποβολής Παραπόνου δυνάμει των διατάξεων της παρούσας Οδηγίας.

«Νόμος» σημαίνει τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμο του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι περιέχονται στην παρούσα Οδηγία και δεν ορίζονται διαφορετικά, έχουν την έννοια που αποδίδεται σε αυτούς από τον Νόμο.

Πεδίο
εφαρμογής.

3. Η παρούσα Οδηγία εφαρμόζεται στην υποβολή και εξέταση παραπόνων, από νομικά πρόσωπα εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Υποβολή
παραπόνων
από νομικά
πρόσωπα.

4. (α) Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο από νομικό πρόσωπο, δυνάμει των άρθρων 9, 10 και 12 του Νόμου, γίνεται με τη συμπλήρωση και καταχώριση του Εντύπου Υποβολής Παραπόνου («ΕΥΠ3») στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα Ι, της Οδηγίας αυτής.

(β) Το ΕΥΠ3 υποβάλλεται διά χειρός ή ταχυδρομικώς (με συστημένη αλληλογραφία) ή μέσω τηλεομοιότυπου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικά και συνοδεύεται από τα απαιτούμενα έγγραφα, όπως αυτά καθορίζονται στο σχετικό έντυπο.

(γ) Πριν από την υποβολή του ΕΥΠ3 στον Επίτροπο, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει, προηγουμένως, υποβάλει το παράπονο του, γραπτώς, στη χρηματοοικονομική επιχείρηση εναντίον της οποίας στρέφεται το παράπονο, εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση, της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.

(δ) Σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση:

(i) απαντήσει στον καταναλωτή, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου και ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απάντηση, τότε ο καταναλωτής δύναται, εντός δώδεκα (12) μηνών, από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε παράπονο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, να υποβάλει το παράπονό του, στον Επίτροπο

(ii) δεν απαντήσει στον καταναλωτή, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, τότε ο καταναλωτής δύναται, εντός δώδεκα (12) μηνών, από την

ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε παράπονο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, να υποβάλει το παράπονό του, στον Επίτροπο

Διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων από τον Επίτροπο.

5. (1)(α) Όλα τα υποβληθέντα ΕΥΠ3, υποβάλλονται στον Επίτροπο και λαμβάνουν αρχικό αριθμό υποβολής, μέχρι την πλήρη συμπλήρωση και προσκόμιση των απαιτούμενων στοιχείων ή/και εγγράφων, για σκοπούς καταχώρισης του παραπόνου, οπότε και λαμβάνουν Αριθμό Καταχώρισης («ΑΡ. ΚΑΤ.»), ο οποίος θα είναι ο επίσημος αριθμός παραπόνου.

(β) Παράπονο δεν γίνεται αποδεκτό για εξέταση, εκτός εάν συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20), σε ένα από τους τραπεζικούς λογαριασμούς του Φορέα που διατηρεί σε αδειοδοτημένα πιστωτικά ιδρύματα, σύμφωνα με τον σχετικό κατάλογο, ο οποίος είναι διαθέσιμος στην επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα (www.financialombudsman.org.cy) και οι οποίοι αναγράφονται και στο ΕΥΠ3, στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα Ι, της Οδηγίας αυτής.

(γ) Η προαναφερθείσα απόδειξη, δέον όπως αναφέρει το κατά νόμο εγγεγραμμένο όνομα και τον αριθμό εγγραφής του νομικού προσώπου ή του φιλανθρωπικού ιδρύματος ή του σωματίου ή της ένωσης προσώπων ή του καταπιστεύματος ή του ταμείου προνοίας, στο αντίστοιχο μητρώο που είναι εγγεγραμμένα, όπου αυτό εφαρμόζεται, που υποβάλλει το ΕΥΠ3.

(δ) Σε κάθε νόμιμη απόδειξη καταβολής του τέλους παραπόνου, η οποία συνοδεύει το ΕΥΠ3, αναγράφεται από το προσωπικό του Φορέα, κατά την καταχώριση του παραπόνου και ο ΑΡ.ΚΑΤ. που εκδίδεται, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α) της παρούσας παραγράφου.

(2) Μετά την υποβολή του ΕΥΠ3, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Οδηγίας, ο Επίτροπος ελέγχει την πληρότητα του αντίστοιχου ΕΥΠ3 και το κατά πόσον πληρούνται, σωρευτικά, οι προϋποθέσεις που προνοούνται στο Νόμο και στο πλαίσιο του εν λόγω ελέγχου, ο Επίτροπος δύναται να επικοινωνεί με τον καταναλωτή και να ζητεί οποιοσδήποτε πληροφορίες ή/και τυχόν δικαιολογητικά που δεν έχουν υποβληθεί με το ΕΥΠ3 και να ενημερώνει τον καταναλωτή, άμεσα, θέτοντας προθεσμία, πέντε (5) εργάσιμων ημερών, για την υποβολή τους.

(3) Ο Επίτροπος, μετά τη διεξαγωγή του ελέγχου που αναφέρεται στην παράγραφο (2) ανωτέρω, ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή για τη λήψη του παραπόνου του ή/και σε περίπτωση που δεν έχουν προσκομιστεί οποιαδήποτε απαιτούμενα δικαιολογητικά, εντός της ταχθείσας προθεσμίας ή/και σε περίπτωση που δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις που καθορίζει ο Νόμος, προχωρεί στον τερματισμό του παραπόνου με γραπτή αιτιολογημένη απόφασή του, προς τον καταναλωτή, εντός τριών (3) εβδομάδων από την καταχώριση του παραπόνου, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α), της παραγράφου (1) της παρούσας διάταξης:

Νοείται ότι, πραγματοποιείται ταυτόχρονη ενημέρωση της εμπλεκόμενης χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

(4) Ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου, σε οποιοδήποτε στάδιο, εάν εντοπίσει λόγους επ' αυτού βάσει του Νόμου.

(5)(α) Ο Επίτροπος, με την αποστολή λήψης παραπόνου προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση ζητεί την προσκόμιση των απαραίτητων στοιχείων ή/και εγγράφων ή/και πληροφοριών ή/και τυχόν δικαιολογητικών, για σκοπούς εξέτασης του παραπόνου και έκδοσης απόφασης.

(β) Η χρηματοοικονομική επιχείρηση προσκομίζει, εντός εύλογου χρόνου, τα απαιτούμενα και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν του ενός (1) μήνα.

(6) Σε περίπτωση που ο Επίτροπος αποφασίσει ότι το παράπονο δεν πληροί τις προϋποθέσεις για την περαιτέρω εξέτασή του, μετά τη λήψη των ζητηθέντων στοιχείων από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, τερματίζει τη διαδικασία εξέτασής του και κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του. Σε διαφορετική περίπτωση, αφού ολοκληρωθεί ο φάκελος του παραπόνου, με την παραλαβή των απαιτούμενων στοιχείων, τότε καταγράφεται η εν λόγω ημερομηνία, ως ημερομηνία έναρξης διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου και έκδοσης απόφασης:

Νοείται ότι, η διαδικασία εξέτασης παραπόνου και έκδοσης απόφασης δε δύναται να υπερβαίνει τις ενενήντα (90) ημέρες:

Νοείται περαιτέρω ότι, ο Επίτροπος κατ' εξαίρεση και σε ιδιαίτερα περίπλοκες περιστάσεις, δύναται να παρατείνει την προθεσμία των ενενήντα (90) ημερών, μετά από σχετική ενημέρωση του Συμβουλίου του Φορέα και ενημερώνει τα μέρη για κάθε παράταση της προθεσμίας, καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την έκδοση απόφασης επί του παραπόνου.

(7) Με την παραλαβή των απαιτούμενων στοιχείων, ο Επίτροπος προχωρεί στην εξέταση του παραπόνου, με διενέργεια νομικής ανάλυσης του παραπόνου και όπου εφαρμόζεται, σε χρηματοοικονομική ανάλυση, λαμβάνοντας υπόψη την επιφύλαξη του άρθρου 14(1) του Νόμου.

(8) Ο Επίτροπος, κατά τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου, δύναται να διορίζει οποιονδήποτε εμπειρογνώμονα κρίνει απαραίτητο, αφού τεκμηριώσει γιατί απαιτείται να λάβει γνώμη στο πλαίσιο εξέτασης του παραπόνου:

Νοείται ότι, ο εμπειρογνώμονας υποβάλλει τη γνώμη του, στον Επίτροπο αναφορικά με το παράπονο και τους όρους εντολής που του παρείχε, για τον σκοπό αυτό, ο Επίτροπος, εντός ταχθείσας προθεσμίας:

Νοείται περαιτέρω ότι, ο διορισμός εμπειρογνώμονα ρυθμίζεται με σχετική Οδηγία που εκδίδει ο Επίτροπος.

Απόφαση επί του παραπόνου.

6. (1)(α) Μετά την εξέταση του παραπόνου, ο Επίτροπος εκδίδει γραπτώς την απόφασή του και τη γνωστοποιεί στα εμπλεκόμενα μέρη, εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στις επιφυλάξεις της παραγράφου 6, της διάταξης 5, της παρούσας Οδηγίας.

(β) Για τις περιπτώσεις παραπόνων που υποβλήθηκαν μετά από απόφαση δικαστηρίου για αναβολή της δικαστικής διαδικασίας με σκοπό την εξώδικη επίλυση της διαφοράς, η διάρκεια του διακανονισμού της διαφοράς δεν δύναται να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που δεν επέλθει διακανονισμός της διαφοράς και δοθεί παράταση από το Δικαστήριο για την εξέταση του παραπόνου, ο Επίτροπος παρατείνει την εξέταση του παραπόνου, σύμφωνα με την απόφαση του Δικαστηρίου και για περίοδο που δεν υπερβαίνει τους δυο (2) μήνες.

(2) Τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, πριν από την έκδοση της απόφασης, να εκφράσουν τις απόψεις τους και να υποβάλουν παρατηρήσεις επί των ευρημάτων, κατόπιν ενημέρωσης για την έκβαση της διαδικασίας εξέτασης από τον Επίτροπο.

(3)(α) Με την έκδοση της απόφασης, εάν το ποσό της χρηματικής αποζημίωσης υπερβαίνει τις είκοσι χιλιάδες ευρώ (€20.000), ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση ενημερώνονται ότι, εντός δύο (2) μηνών, πρέπει να δηλώσουν εάν αποδέχονται ή όχι, τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας απόφασης:

Νοείται ότι, μόνο με την αποδοχή της δεσμευτικότητας και από τα δύο μέρη, αυτή καθίσταται τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον του Δικαστηρίου.

(i) Εάν ο καταναλωτής ή η χρηματοοικονομική επιχείρηση ή/και τα δύο μέρη δεν ενημερώσουν γραπτώς τον Επίτροπο, εντός δύο (2) μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης, για το κατά πόσον αποδέχονται ή όχι, τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας απόφασής του, τότε ο Επίτροπος, αμέσως μετά την εκπνοή της προθεσμίας αυτής, θεωρεί ότι ο καταναλωτής ή/και η χρηματοοικονομική επιχείρηση έχουν απορρίψει τη δεσμευτικότητα της απόφασής του. Ως εκ τούτου, η απόφαση δε θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιονδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη.

(ii) Μετά την πάροδο των δύο (2) μηνών ή νωρίτερα, σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη απαντήσουν πριν την περίοδο των δύο (2) μηνών, για το κατά πόσον αποδέχονται ή όχι, τη δεσμευτικότητα της απόφασης, ο Επίτροπος ενημερώνει και στις δύο περιπτώσεις, τα εμπλεκόμενα μέρη για το κατά πόσον έχει γίνει αποδεκτή ή όχι, η δεσμευτικότητα της απόφασής του.

(β) Με την έκδοση της απόφασης, εάν το ποσό της χρηματικής αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τις είκοσι χιλιάδες ευρώ (€20.000), η απόφαση καθίσταται δεσμευτική για τον καταναλωτή και την χρηματοοικονομική επιχείρηση.

(i) Τα μέρη διατηρούν το δικαίωμά τους να αμφισβητήσουν τη δεσμευτική απόφαση, με αίτηση ενώπιον του Επαρχιακού Δικαστηρίου, σύμφωνα με τους Κανονισμούς Πολιτικής Δικονομίας, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίησή της και να αιτηθούν την ακύρωση ή την τροποποίηση της απόφασης, με υποχρέωση επίδοσης της αίτησης και στον Επίτροπο:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που τα μέρη καταχωρήσουν αίτηση σύμφωνα με την σημείο (i), της υποπαραγράφου (β), της παραγράφου (3), του εδαφίου, η δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου, αίρεται μέχρι την έκδοση τελικής απόφασης από το Δικαστήριο:

Νοείται, περαιτέρω, ότι, τα μέρη υποχρεούνται να συμμορφωθούν πλήρως με το διατακτικό της δεσμευτικής απόφασης εντός τριάντα (30) ημερών από την εκπνοή της προθεσμίας για καταχώρηση αίτησης ενώπιον του Επαρχιακού Δικαστηρίου, εκτός εάν ο Επίτροπος, αιτιολογημένα και λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της διαφοράς, έχει καθορίσει διαφορετικό χρονικό διάστημα συμμόρφωσης στο διατακτικό της απόφασής του ή από την ημερομηνία έκδοσης απόφασης από το Επαρχιακό Δικαστήριο επί τέτοιας αίτησης.

Έναρξη ισχύος.

7. Η παρούσα Οδηγία τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευσή της, στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΟΔΗΓΙΑ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΩΝ ΑΡΘΡΩΝ 9(1)(β), 9(1)(δ), 9(1)(η), 12(3), 13(1) ΚΑΙ 21(3)(α)

Διάταξη 3

(ΕΥΠ3)

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

ΑΠΟ

ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ,

ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ, ΣΩΜΑΤΕΙΑ, ΕΝΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ,

ΤΑΜΕΙΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ, ΚΑΤΑΠΙΣΤΕΥΜΑΤΑ

Το παρόν είναι αναρτημένο στην Ιστοσελίδα του Ε.Φ.Ε.Ε.Δ.Χ.Φ.,

www.financialombudsman.org.cy



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Κυπράνορος 15, 1061 Λευκωσία ή Τ.Θ. 26722, 1647 Λευκωσία

Τηλέφωνο: +357 22848900, e-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy, website: www.financialombudsman.org.cy

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ κ.α.

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

i. Με τη συμπλήρωση του παρόντος εντύπου, νομικό πρόσωπο, φιλανθρωπικό ίδρυμα, σωματείο, ένωση προσώπων, καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας, δύναται να υποβάλει παράπονο στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, κατά χρηματοοικονομικής επιχείρησης, η οποία λειτουργούσε, κατά τον χρόνο στον οποίο αναφέρεται το παράπονο, βάσει νομίμως χορηγηθείσας άδειας λειτουργίας ή δύναμις καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης ή εποπτευόταν από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, δύναμις της εναρμονιστικής νομοθεσίας για τη μεταφορά της Οδηγίας (ΕΕ) 2021/2167 στο εθνικό δίκαιο. Το παράπονο εξετάζεται σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζεται στα άρθρα 9(1Α), 10, 11, 12, 13 και 14 του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμου, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται (εφεξής «ο Νόμος»), εφόσον πληρούνται, όλες, οι πιο κάτω προϋποθέσεις:

- (α) Το παράπονο υποβάλλεται από καταναλωτή εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης.
- (β) Ο καταναλωτής είναι νομικό πρόσωπο νομίμως εγγεγραμμένο που δεν τελεί υπό καθεστώως εκκαθάρισης..
- (γ) Το παράπονο αφορά διαμαρτυρία ή αντίρρηση ή διαφορά ύψους μέχρι €250.000.
- (δ) Ο ετήσιος κύκλος εργασιών του Νομικού Προσώπου κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν πρέπει να υπερβαίνει τις €350.000.
- (ε) Τα ετήσια έσοδα για φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων, κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν πρέπει να υπερβαίνουν τις €250.000.
- (στ) Το καθαρό ενεργητικό για καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας, κατά την 31^η Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν πρέπει να υπερβαίνει τις €250.000
- (ζ) Ο καταναλωτής να έχει προηγουμένως υποβάλει γραπτώς το παράπονό του προς τη Χρηματοοικονομική Επιχείρηση εντός 6 μηνών από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης.
- (η) Το παράπονο υποβάλλεται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εντός 12 μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε παράπονο στη Χρηματοοικονομική Επιχείρηση ή εντός 18 μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της διαφοράς.
- (θ) Η συναλλαγή να εμπύπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμοδίων εποπτικών αρχών δηλαδή της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου ή του Εφόρου Ασφαλίσεων.
- (ι) Δεν έχει εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας σχετικά με το ίδιο παράπονο.
- (κ) Δεν βρίσκεται σε εξέλιξη σχετικά με το παράπονο οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία, εκτός και αν έχει δοθεί άδεια/ έκδοση διατάγματος αναβολής της δικαστικής διαδικασίας από το δικαστήριο.
- (λ) Το παράπονο που υποβάλλεται αφορά σε υπηρεσίες τις οποίες το ίδιο το νομικό πρόσωπο δεν προσφέρει στους πελάτες του.
- (μ) Το παράπονο δεν έχει εξεταστεί, προηγουμένως, από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από τον Επίτροπο.
- (ν) Το παράπονο δεν είναι κακόβουλο και η διαφορά που προκύπτει δεν είναι επουσιώδης.
- (ξ) Ο καταναλωτής καταβάλλει τέλος ύψους €20 κατά την υποβολή του Παραπόνου του στον Επίτροπο, με πληρωμή σε έναν από τους ακόλουθους λογαριασμούς:

(1) Eurobank Ltd: IBAN: **CY32 0050 0143 0001 4301 G437 0501**

Swift code & BIC Code: **HEBACY2N**

(2) Eurobank Ltd: IBAN: **CY78 0050 0109 0001 0901 7087 6401**

Swift code & BIC Code: **HEBACY2N**

(3) Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ: IBAN: **CY52 0020 0195 0000 3570 1944 4789** Swift code & BIC Code: **BCYPCY2N**

ii. Το παράπονο υποβάλλεται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, με ένα από τους πιο κάτω τρόπους:

- (α) Διά χειρός στη διεύθυνση **Κυπράνορος 15, 1061 Λευκωσία**
- (β) Ταχυδρομικώς (με συστημένη αλληλογραφία) **Τ.Θ. 26722, 1647 Λευκωσία**
- (γ) Μέσω τηλεομοιότυπου (φαξ) στο **22660584** ή στο **22660118**
- (δ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη διεύθυνση complaints@financialombudsman.gov.cy
- (ε) Ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας (website) www.financialombudsman.org.cy, όπου μπορεί να πραγματοποιηθεί και η πληρωμή των €20.

B. ΨΕΥΔΕΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Δύναμις του άρθρου 26 του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται, πρόσωπο το οποίο, κατά την παροχή πληροφοριών για οποιοδήποτε από τους σκοπούς του Νόμου ή των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων οδηγιών, εν γνώσει του, προβαίνει σε ψευδή, παραπλανητική ή απατηλή ως προς το ουσιαστικό στοιχείο δήλωση ή αποκρύπτει ουσιαστικό στοιχείο ή με οποιοδήποτε τρόπο, παρεμποδίζει τη διενέργεια εξέτασης παραπόνου από το Φορέα, είναι εννοχο αδικήματος και σε περίπτωση καταδίκης του, υπόκειται σε ποινή φυλάκισης που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη ή σε χρηματική ποινή που δεν υπερβαίνει τις δέκα χιλιάδες ευρώ (€10.000) ή/και στις δύο αυτές ποινές.

Γ. ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ για Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα δύναμις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και του Νόμου 125(Ι)/2018, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται

Εγώ, ο κάτωθι υπογεγραμμένος συγκατατίθεμαι και εξουσιοδοτώ τον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης όπως προβεί σε φύλαξη και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπούς εξέτασης/χειρισμού του παραπόνου που υποβάλλω, με το παρόν έντυπο. Διά της παρούσης, δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για την «Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου», σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου, των δικαιωμάτων μου ή/και άλλων σημαντικών πληροφοριών, σχετικά με την ασφάλεια και τη χρήση των δεδομένων μου και η οποία είναι αναρτημένη και διαθέσιμη στην ιστοσελίδα www.financialombudsman.org.cy.

.....
Πλήρες Ονοματεπώνυμο Εκπροσώπου

.....
Υπογραφή Εκπροσώπου και
Σφραγίδα Νομικού Προσώπου

.....
Ημερομηνία:

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ: Τα αγγλικά και τα ελληνικά είναι οι επίσημες γλώσσες που υποστηρίζονται από το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Οποιαδήποτε πληροφορία/τεκμηρίωση σε άλλη γλώσσα θα πρέπει να συνοδεύεται από μετάφραση στην αγγλική ή ελληνική γλώσσα.

Δ. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΜΕ «Χ» ΟΤΙ ΙΣΧΥΕΙ):

A/A		ΝΑΙ	ΟΧΙ
1.	Το νομικό πρόσωπο είναι νομίμως εγγεγραμμένο και δεν τελεί υπό καθεστώς εκκαθάρισης.		
2.	Το νομικό πρόσωπο έχει ετήσιο κύκλο εργασιών, κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, που δεν υπερβαίνει τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000). (ΝΑΙ = δεν υπερβαίνει, ΟΧΙ = υπερβαίνει)		
2α.	Το φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων έχει ετήσια έσοδα, κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, που δεν υπερβαίνουν τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000). (ΝΑΙ = δεν υπερβαίνουν, ΟΧΙ = υπερβαίνουν)		
2β.	Το καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας έχει καθαρό ενεργητικό, κατά την 31η Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, που δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000). (ΝΑΙ = δεν υπερβαίνει, ΟΧΙ = υπερβαίνει)		
3.	Έχετε υποβάλει γραπτώς το παράπονό σας, προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται το παράπονο, εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών από την ημερομηνία που λάβατε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχατε λάβει γνώση της επιβλαβούς, κατά την άποψή σας, πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχατε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.		
4.	Έχετε λάβει απάντηση από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, εντός καθορισμένης προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.		
4α.	Εάν απαντήσατε «ΟΧΙ» στο 4, έχουν παρέλθει οι τρεις (3) μήνες, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.		
5.	Το παράπονο υποβάλλεται στον Επίτροπο, εντός προθεσμίας δώδεκα (12) μηνών, από την ημερομηνία κατά την οποία έχετε υποβάλει το παράπονο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση.		
6.	Το παράπονο υποβάλλεται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, εντός δεκαοκτώ μηνών (18), από την ημερομηνία κατά την οποία έχετε λάβει γνώση ή που λογικά θα έπρεπε κατά την κρίση του Επιτρόπου να είχατε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχατε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.		
7.	Έχει εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας σχετικά με το ίδιο παράπονο.		
8.	Βρίσκεται σε εξέλιξη σχετικά με το παράπονο οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία.		
8α.	Εάν απαντήσατε «Ναι» στο 8, έχετε λάβει την άδεια από το αρμόδιο Δικαστήριο για αναβολή της δικαστικής διαδικασίας.		
9.	Το παράπονο που υποβάλλεται αφορά σε υπηρεσίες τις οποίες το ίδιο το νομικό πρόσωπο δεν προσφέρει στους πελάτες του.		
10.	Το παράπονο έχει εξεταστεί από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από τον Επίτροπο		
11.	Το παράπονό σας αφορά διαμαρτυρία ή αντίρρηση ή διαφορά ύψους μέχρι €250.000.		

Ε. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ

Επωνυμία		Αριθμός Εγγραφής	
Χώρα Εγγραφής			
Όνοματεπώνυμο Νόμιμου Εκπροσώπου		Υπηκοότητα	
ΑΔΤ/Αρ. Διαβατηρίου/ Δελτίο Εγγραφής Αλλοδαπού (ARC)		Ιδιότητα	
Στοιχεία Επικοινωνίας			
Οδός		Αριθμός	
Διαμέρισμα		ΤΚ	
Τ.Θ.		ΤΚ για Τ.Θ.	
Δήμος / Κοινότητα		Επαρχία / Πόλη	
Χώρα			
Κινητό τηλέφωνο		Τηλ. γραφείου	
Τηλεομοιότυπο (Φαξ)		Email*	

* Ενημερώνεστε ότι η μελλοντική επικοινωνία με το Γραφείο του Επιτρόπου θα διεξάγεται μόνο ηλεκτρονικά, στην ηλεκτρονική διεύθυνση που δηλώνεται, για αυτό είναι σημαντικό να είναι έγκυρη.

Σε περίπτωση που το παράπονο υποβάλλεται από πληρεξούσιο εκπρόσωπο, να συμπληρωθούν και τα στοιχεία του εκπροσώπου:

Ιδιότητα Εκπροσώπησης			
Όνομα		Επίθετο	
ΑΔΤ/Αρ. Διαβατηρίου/ Δελτίο Εγγραφής Αλλοδαπού (ARC)		Υπηκοότητα	

ΕΙΔΟΣ ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ			
<i>(επιλέξτε με X αυτό που ισχύει)</i>		Αριθμητικό ποσό (σε €):	
Νομικό Πρόσωπο		Με ετήσιο κύκλο εργασιών	
Φιλανθρωπικό Ίδρυμα		Με ετήσια έσοδα	
Σωματείο			
Ένωση Προσώπων			
Ταμείο Προνοίας		Με καθαρό ενεργητικό κατά την 31η Δεκεμβρίου του προηγούμενου έτους	
Καταπίστευμα			

ΣΤ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΟΠΟΙΑΣ ΣΤΡΕΦΕΤΑΙ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ

<u>Είδος Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης</u>	<u>Σημειώστε με 'X' ότι ισχύει:</u>	<u>Επωνυμία Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης</u>
Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα		
Εταιρεία Εξαγοράς Πιστώσεων		
Ίδρυμα Ηλεκτρονικού Χρήματος		
Ίδρυμα Πληρωμών		
Ασφαλιστική Επιχείρηση		
Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών		
Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίου Κεφαλαίου		
Άλλο		

Ζ. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

1. Χρηματικό ποσό που αφορά στο παράπονό σας (μέχρι διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000)).

€

2. Πότε και πώς λάβατε γνώση της επιβλαβούς, κατά την άποψή σας, πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχατε έρεισμα για υποβολή παραπόνου στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο;

Ημέρα	Μήνας	Έτος

.....
.....
.....
.....

3. Υποβολή Παραπόνου προς τη Χρηματοοικονομική Επιχείρηση

(i)	Πότε υποβάλατε γραπτώς το παράπονό σας, προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση; Ημερομηνία:
(ii)	Σας έχει γνωστοποιηθεί η λήψη παραπόνου από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση; (Κυκλώστε ότι ισχύει) ΝΑΙ - Εάν κυκλώσατε το ΝΑΙ, καταγράψτε την ημερομηνία: ΟΧΙ

7.	Γνωστοποίηση λήψης παραπόνου από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση συμπεριλαμβανομένου του Μοναδικού Αριθμού Αναφοράς (Unique Reference Number 'URN') (όπου εφαρμόζεται). Επισυνάψτε την γνωστοποίηση λήψης που περιέχει το URN (όπου εφαρμόζεται), τις διευθύνσεις email και την ημερομηνία ή τη σφραγίδα παραλαβής.		
8.	Αντίγραφο της επιστολής απάντησης που λήφθηκε από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση. Αν η απάντηση λήφθηκε ηλεκτρονικά τότε να φαίνονται τα σχετικά στοιχεία email και ημερομηνία λήψης.		
9.	Αντίγραφο σύμβασης που αφορά στο παράπονο (εάν το κατέχετε).		
10.	Οποιαδήποτε άλλα έγγραφα σχετίζονται με το παράπονο και ΜΟΝΟ .		

.....
Πλήρες Ονοματεπώνυμο Εκπροσώπου

.....
Υπογραφή Εκπροσώπου και
Σφραγίδα Νομικού Προσώπου

Ημερομηνία:.....

ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΧΡΗΣΗ						
Ημερομηνία παραλαβής	Ημέρα		Μήνας		Έτος	
Με το χέρι		Με τηλεομοιότυπο		Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο		Με ταχυδρομείο
Ημερομηνία Καταβολής Τέλους	Ημέρα		Μήνας		Έτος	