



ΕΠΙΣΗΜΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΤΡΙΤΟ

ΜΕΡΟΣ Ι

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Αριθμός 4852	Παρασκευή, 13 Φεβρουαρίου 2015	361
--------------	--------------------------------	-----

Αριθμός 51

Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2010	
Οδηγία δυνάμει των άρθρων 12(3), 13(1) και 21	
84(I) του 2010 125(I) του 2014 126(I) του 2014.	Το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, ασκώντας τις εξουσίες που παρέχονται σε αυτό, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 12(3), 13(1) και 21 του περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται εκδίδει την παρούσα Οδηγία.
Συνοπτικός τίτλος.	1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2015.
Ερμηνεία.	2. Στην Οδηγία αυτή, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια- «Νόμος» σημαίνει τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμο του 2010 όπως αυτός εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται·

Υποβολή παραπόνων από φυσικά πρόσωπα.	3. (α) Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο από φυσικό πρόσωπο δυνάμει των άρθρων 9 και 10 του Νόμου, γίνεται με την συμπλήρωση και καταχώρηση του Εντύπου Υποβολής Παραπόνου (ΕΥΠ.1) στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα Ι της οδηγίας αυτής.
	(β) Το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου μπορεί να υποβληθεί δια χειρός ή ταχυδρομικώς ή μέσω τηλεομοιότυπου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να συνοδεύεται από τα απαιτούμενα έγγραφα όπως καθορίζονται στο σχετικό έντυπο.
Υποβολή παραπόνων από νομικά πρόσωπα.	4. (α) Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο από νομικό πρόσωπο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας, δυνάμει των άρθρων 9 και 10 του Νόμου, γίνεται με την συμπλήρωση και καταχώρηση του Εντύπου Υποβολής Παραπόνου (ΕΥΠ.2) στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙ της οδηγίας αυτής.
	(β) Το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου μπορεί να υποβληθεί δια χειρός ή ταχυδρομικώς ή μέσω τηλεομοιότυπου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να συνοδεύεται από τα απαιτούμενα έγγραφα όπως καθορίζονται στο σχετικό έντυπο.
Διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων από τον Επίτροπο.	5. (1) (α) Όλα τα υποβληθέντα παράπονα, καταχωρίζονται στο αρχείο του Φορέα και εκδίδεται Αριθμός Καταχώρισης (εφεξής ΑΡ. ΚΑΤ.) νοουμένου ότι το παράπονο υποβάλλεται στη βάση του ανάλογου ΕΥΠ, όπως καθορίζεται στις οδηγίες 3 και 4.
	(β) Παράπονο δεν γίνεται αποδεκτό για εξέταση, εκτός εάν συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20) σε τραπεζικό λογαριασμό του Φορέα σε ένα από τα αδειοδοτημένα πιστωτικά ιδρύματα σύμφωνα με σχετικό κατάλογο που είναι διαθέσιμος στην επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα (www.financialombudsman.gov.cy).
	(γ) Η προαναφερθείσα απόδειξη δέον όπως αναφέρει το όνομα του καταναλωτή σε περίπτωση που το παράπονο υποβάλλεται από φυσικό πρόσωπο και το κατά νόμο εγγεγραμμένο όνομα και τον αριθμό εγγραφής στο αντίστοιχο μητρώο, όπου αυτό εφαρμόζεται, σε περίπτωση που το παράπονο υποβάλλεται από νομικό πρόσωπο, φιλανθρωπικό ίδρυμα, σωματείο, ένωση προσώπων, καταπίστευμα και ταμείο προνοίας.
	(δ) Σε κάθε νόμιμη απόδειξη καταβολής του τέλους εξέτασης, που συνοδεύει το έντυπο υποβολής παραπόνου, αναγράφεται από το προσωπικό του Φορέα, κατά την καταχώρησή του και ο ΑΡ.ΚΑΤ. που εκδίδεται από το αρχείο του Φορέα.
	(ε) Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου χωρίς αυτό να συνοδεύεται από την απόδειξη της καταβολής του τέλους εξέτασης, ο Επίτροπος επικοινωνεί εγγράφως με τον καταναλωτή και τον καλεί να καταβάλει το εν λόγω τέλος εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που αναγράφεται στο αντίστοιχο ΕΥΠ, και σε περίπτωση μη καταβολής του εν λόγω τέλους εντός της ταχθείσας προθεσμίας, ο Επίτροπος ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή ότι το παράπονό του δεν είναι εξεταστέο λόγω μη καταβολής του εν λόγω τέλους.
	(2) Μετά την υποβολή και καταχώριση του παραπόνου σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας οδηγίας, ο Επίτροπος ελέγχει την πληρότητα του αντίστοιχου ΕΥΠ και κατά πόσο πληρούνται σωρευτικά οι προϋποθέσεις που προνοούνται στο Νόμο, και στο πλαίσιο του εν λόγω ελέγχου, ο Επίτροπος δύναται-
	(α) να επικοινωνεί με τον καταναλωτή και να ζητεί οποιεσδήποτε πληροφορίες ή/και τυχόν δικαιολογητικά που δεν έχουν επισυναφθεί με το ΕΥΠ ή/και επιπρόσθετα αυτών που σχετίζονται με το παράπονο.

	(β) να επιβάλλει προθεσμίες στον καταναλωτή για την προσκόμιση των αναφερόμενων στην παράγραφο (α) στοιχείων, κατά την κρίση του.
	(3) Ο Επίτροπος, μετά την διεξαγωγή του ελέγχου που αναφέρεται στην παράγραφο (2), ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή κατά πόσο κρίνει το παράπονό του εξεταστέο ή, 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, κατά πόσο κρίνει το παράπονό του μη εξεταστέο.
	(4) Σε περίπτωση που ο Επίτροπος αποφασίζει ότι το παράπονο δεν είναι εξεταστέο δυνάμει της παραγράφου (3), ενημερώνει γραπτώς και με αιτιολογημένη απόφασή του τον καταναλωτή ότι η διαδικασία εξέτασης του παραπόνου του τερματίζεται.
	(5) Σε περίπτωση που ο Επίτροπος κρίνει το παράπονο του καταναλωτή εξεταστέο- (α) Ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή ότι η απόφαση την οποία θα εκδώσει σχετικά με το παράπονο δεν είναι δεσμευτική και του ζητά να δηλώσει γραπτώς, μέχρι και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εξέτασης του παραπόνου και πριν την έκδοση της σχετικής απόφασης του Επιτρόπου, κατά πόσον ρητά αποδέχεται τη δεσμευτικότητα της απόφασής του, και (β) Ενημερώνει γραπτώς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση για την υποβολή παραπόνου εναντίον της, παρέχοντας τα στοιχεία του παραπονούμενου, περιγραφή του παραπόνου και ζητά από την χρηματοοικονομική επιχείρηση, όπως δηλώσει γραπτώς, μέχρι και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εξέτασης του παραπόνου και πριν την έκδοση της απόφασής του, κατά πόσον ρητά αποδέχεται τη δεσμευτικότητα της απόφασής του.
	(6) Ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου σε οποιοδήποτε στάδιο ενημερωθεί από τον καταναλωτή είτε ότι επιθυμεί να αποσύρει το παράπονο είτε ότι έχει καταχωρίσει αγωγή με αντικείμενο το ίδιο με αυτό του παραπόνου που έχει υποβάλει εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης είτε ότι έχει καταλήξει σε διευθέτηση της διαφοράς με τη χρηματοοικονομική επιχείρηση εφόσον βεβαιωθεί ότι τυχόν ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, μεταξύ των εμπλεκόμενων στο παράπονο, μερών έχει καταβληθεί στον καταναλωτή: Νοείται ότι ο Επίτροπος ικανοποιείται, για τους σκοπούς της παρούσας παραγράφου, ότι το ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, έχει καταβληθεί στον καταναλωτή, αφού παραλάβει γραπτή και ενυπόγραφη βεβαίωση προς τούτο από τον καταναλωτή.
	(7) Ο Επίτροπος κατά τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου, έχει δικαίωμα να επικοινωνεί με τον καταναλωτή ή/και την χρηματοοικονομική επιχείρηση εναντίον της οποίας στρέφεται το παράπονο και να ζητεί οποιοσδήποτε πληροφορίες ή/και τυχόν δικαιολογητικά που σχετίζονται με το παράπονο και να τάσσει σχετικές προθεσμίες υποβολής τέτοιων στοιχείων.
	(8) Ο Επίτροπος, κατά τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου δύναται να διορίζει οποιουσδήποτε εμπειρογνώμονες κρίνει απαραίτητους οι οποίοι καταθέτουν τις απόψεις τους στον Επίτροπο αναφορικά με το παράπονο.
	(9) Για σκοπούς εφαρμογής του Νόμου και τη παρούσας Οδηγίας, ως ημερομηνία υποβολής του παραπόνου ορίζεται η ημερομηνία που αναγράφεται στην νόμιμη απόδειξη καταβολής τέλους παραπόνου ή η ημερομηνία που αναγράφεται στο αντίστοιχο ΕΥΠ, εάν η πρώτη είναι προγενέστερη.
	(10) Η γραπτή επικοινωνία με τα εμπλεκόμενα μέρη κατά την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας πραγματοποιείται στη βάση σχετικών εντύπων που καθορίζονται από τον Επίτροπο.

Απόφαση επί του παραπόνου.	6. (1) Μετά την εξέταση του παραπόνου σύμφωνα με τη διαδικασία της οδηγίας 5, ο Επίτροπος εκδίδει γραπτώς, εντός προθεσμίας έξι μηνών από την παραλαβή του παραπόνου η οποία δυνατό να παραταθεί με απόφαση του Επιτρόπου, για τρεις περαιτέρω μήνες εφόσον τούτο δικαιολογείται από τις περιστάσεις της υπόθεσης, την τελική του απόφαση σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 14 του Νόμου.
	(2) Ο Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή και τη χρηματοοικονομική επιχείρηση αναφορικά με την απόφασή του και ενημερώνει την χρηματοοικονομική επιχείρηση αναφορικά με την υποχρέωση καταβολής στον Φορέα του κόστους για τις υπηρεσίες οποιουδήποτε εμπειρογνώμονα διόρισε ο Επίτροπος, κατά την εξέταση του παραπόνου, τα οποία δεν μπορούν να υπερβαίνουν τα τριακόσια (300) ευρώ καθώς και του ποσού των τριακόσιων πενήντα (350) ευρώ σε περίπτωση που η απόφαση στρέφεται κατά της χρηματοοικονομικής επιχείρησης και ενημερώνει ταυτόχρονα το Λογιστήριο του Φορέα για την είσπραξη των εν λόγω ποσών.
	(3) Η γραπτή επικοινωνία με τα εμπλεκόμενα μέρη κατά την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας πραγματοποιείται στη βάση σχετικών εντύπων που καθορίζονται από τον Επίτροπο.
Εξέταση παραπόνων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 28 του Νόμου.	7. Οι διατάξεις της παρούσας Οδηγίας εφαρμόζονται κατ'αναλογία και στην περίπτωση εξέτασης παραπόνων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των μεταβατικών διατάξεων του άρθρου 28 του Νόμου.
Εξουσιοδότηση λειτουργιών του Φορέα για εξέταση παραπόνων.	8. Ο Επίτροπος δύναται, για σκοπούς εφαρμογής του Νόμου και της παρούσας Οδηγίας να εξουσιοδοτεί οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού του Φορέα να εκτελεί οποιαδήποτε από τα καθήκοντά του.
Έναρξη ισχύος.	9. Η παρούσα Οδηγία τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Οδηγία 3

(ΕΥΠ 1)

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ**

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΑΠΟ

ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

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

www.financialombudsman.gov.cy,

από την οποία μπορεί να εκτυπωθεί και να συμπληρωθεί.