



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

Ενημερωτικό Σημείωμα 1

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Το νέο νομικό πλαίσιο που διέπει τις διευρυμένες αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

06 Φεβρουαρίου, 2024

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Στις 26/01/2024, δημοσιεύτηκαν στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυπριακής Δημοκρατίας πέντε Οδηγίες, οι οποίες αφορούν στη συμμόρφωση με τις πρόνοιες των περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διάφορων Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμων. Οι Οδηγίες αυτές, στις οποίες περιλαμβάνονται και τα νέα έντυπα του Γραφείου μας, αποσκοπούν στη διαμόρφωση ενός αποτελεσματικότερου πλαισίου για την εύρυθμη λειτουργία του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

2. Επειδή το παρόν Ενημερωτικό Σημείωμα απευθύνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο καταναλωτή που επιθυμεί να προσφύγει στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, προκειμένου να υποβάλει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, θα επιχειρήσουμε να επεξηγήσουμε, με βάση το νέο νομικό πλαίσιο, τις σχετικές διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι (φυσικά και νομικά πρόσωπα) για υποβολή και εξέταση παραπόνου από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

3. Οι Οδηγίες που αφορούν στις διαδικασίες υποβολής και εξέτασης παραπόνων, είναι οι εξής:

- (i) Η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Φυσικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024 (Μέρος Α και Β)
 - Περιλαμβάνει δύο (2) έντυπα.
- (ii) Η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Νομικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024
 - Περιλαμβάνει ένα (1) έντυπο.

4. Σημειώνεται ότι, θα ακολουθήσει και δεύτερο Ενημερωτικό Σημείωμα, στο οποίο θα επεξηγούνται οι διαδικασίες των επόμενων δύο Οδηγιών, οι οποίες σχετίζονται με τις διαδικασίες αίτησης για διορισμό διαμεσολαβητή, με σκοπό την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων. Θα ακολουθήσει, επίσης, και τρίτο Ενημερωτικό σημείωμα, στο οποίο θα επεξηγούνται οι διαδικασίες της πέμπτης και τελευταίας Οδηγίας, για διορισμό εμπειρογνώμονα.



(i) Η ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2024

(Μέρος Α) Υποβολή παραπόνων, από φυσικά πρόσωπα/καταναλωτές, εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων (τράπεζες, εταιρείες εξαγοράς πιστώσεων, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών κ.α.)

5. Η πιο πάνω Οδηγία εφαρμόζεται σε κάθε φυσικό πρόσωπο που δεν τελεί υπό καθεστώς πτώχευσης και επιθυμεί να υποβάλει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

Αναλυτικότερα:

- Το παράπονο πρέπει να αφορά σε διαφορά εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, το ύψος της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των διακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€250.000).
- Πριν από την υποβολή του παραπόνου στον Επίτροπο, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει, προηγουμένως, υποβάλει το παράπονό 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.
- Εάν η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντήσει ή δεν απαντήσει στον καταναλωτή, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου και ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απάντηση ή δεν λάβει 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.
- Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο, γίνεται με τη συμπλήρωση και υποβολή του **Έντυπου Υποβολής Παραπόνου από Φυσικά Πρόσωπα**, στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και θα πρέπει να συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20). Το έντυπο είναι ανηρτημένο στην ιστοσελίδα www.financialombudsman.gov.cy (πεδίο «Έντυπα») και υποβάλλεται διά χειρός, ταχυδρομικώς (συστημένο), με φαξ ή με email. Σημειώνεται ότι, η ηλεκτρονική υποβολή μέσω της ιστοσελίδας του Γραφείου μας, θα τεθεί σε εφαρμογή το επόμενο χρονικό διάστημα και προς τούτο θα εκδοθεί σχετική ανακοίνωση.
- Διευκρινίζεται ότι, το παράπονο καταχωρείται και λαμβάνει αριθμό παραπόνου **ΜΟΝΟ ΜΕ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ**. Συνεπώς, σε περίπτωση παροχής ελλιπών στοιχείων, δίδεται εύλογος χρόνος στον καταναλωτή, προκειμένου να συμπληρώσει και να προσκομίσει τα απαιτούμενα.



Εξέταση και Έκδοση απόφασης από τον Επίτροπο

6. Η διαδικασία εξέτασης παραπόνου και έκδοσης απόφασης, δεν δύναται να υπερβαίνει τις ενενήντα (90) ημέρες. Ο Επίτροπος, κατ' εξαίρεση και σε ιδιαίτερα περίπλοκες περιστάσεις, δύναται να παρατείνει την προθεσμία των ενενήντα (90) ημερών, ύστερα από σχετική ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου του Φορέα και ενημερώνει τα μέρη επί τούτου.

Ακολούθως:

- Με την έκδοση της απόφασης, ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση ενημερώνονται ότι, εντός δύο (2) μηνών, πρέπει να δηλώσουν εάν αποδέχονται ή όχι, τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας απόφασης. 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 απορρίπτουν 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 δεν θεωρείται πλέον δεσμευτική, για οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη.
- Νοείται ότι, μόνο με την αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης και από τα δύο μέρη, αυτή καθίσταται τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον του Δικαστηρίου.
- Μετά την πάροδο των δύο (2) μηνών ή νωρίτερα, σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη απαντήσουν πριν από την περίοδο των δύο (2) μηνών, για το κατά πόσον αποδέχονται ή όχι τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας 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.

Χρήσιμες Παρατηρήσεις

- Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται εξέτασης υποβληθέντος παραπόνου, και, συνεπώς, προχωρεί στον τερματισμό του, εάν κατά το χρόνο υποβολής του, έχει ήδη εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας ή βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία.
- Σε περίπτωση που βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία, ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση, δύναται, εάν συμφωνούν επί τούτου, να λάβουν την άδεια του Δικαστηρίου προκειμένου να προσέλθουν στον Επίτροπο, με σκοπό τον εξώδικο διακανονισμό της διαφοράς. Διευκρινίζεται ότι ο χρόνος αναβολής δεν δύναται να υπερβαίνει τους 4 μήνες, στο μέγιστο.

(Μέρος Β) Υποβολή και εξέταση παραπόνων, από επιλέξιμους οφειλέτες, εναντίον αδειοδοτημένων ιδρυμάτων (Επαλήθευση απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους)

7. Η πιο πάνω Οδηγία εφαρμόζεται σε κάθε επιλέξιμο οφειλέτη (ενυπόθηκο οφειλέτη), ο οποίος επιθυμεί να υποβάλει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

Αναλυτικότερα:

- Επιλέξιμος οφειλέτης (φυσικό πρόσωπο), είναι ο ενυπόθηκος οφειλέτης του οποίου το ενυπόθηκο υπό εκποίηση ακίνητο αποτελεί κύρια κατοικία που χρησιμοποιείται για τη διαμονή αυτού ή/και των μελών της οικογένειάς του, για περίοδο πέραν των έξι (6) μηνών κατ' έτος. Σημειώνεται ότι, η εκτιμημένη αξία της κύριας κατοικίας δεν πρέπει να υπερβαίνει τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000) και ο ίδιος ο οφειλέτης δεν έχει καταταχθεί ως μη συνεργάσιμος, μετά τις 14/7/2023.
- Το παράπονο υποβάλλεται εντός είκοσι μίας (21) ημερών, από την επίδοση της έγγραφης Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ».
- Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο, γίνεται με τη συμπλήρωση και υποβολή του **Έντυπου Υποβολής Παραπόνου κατά Αδειοδοτημένου Ιδρύματος από Επιλέξιμο Οφειλέτη αναφορικά με το ύψος του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους**, στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και θα πρέπει να συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20). Το έντυπο είναι ανηρτημένο στην ιστοσελίδα www.financialombudsman.gov.cy (πεδίο «Έντυπα») και υποβάλλεται διά χειρός, ταχυδρομικώς (συστημένο), με φαξ ή με email. Σημειώνεται ότι, η ηλεκτρονική υποβολή μέσω της ιστοσελίδας θα τεθεί σε εφαρμογή το επόμενο χρονικό διάστημα και προς τούτο θα εκδοθεί σχετική ανακοίνωση.
- Διευκρινίζεται ότι, το παράπονο καταχωρείται και λαμβάνει αριθμό παραπόνου **ΜΟΝΟ ΜΕ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ**. Συνεπώς, σε περίπτωση παροχής ελλιπών στοιχείων, δίδεται περιορισμένος χρόνος στον επιλέξιμο οφειλέτη, προκειμένου να συμπληρώσει και να προσκομίσει τα απαιτούμενα και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν των 21 ημερών.

Εξέταση και Έκδοση απόφασης από τον Επίτροπο

8. Η διαδικασία εξέτασης παραπόνου και έκδοσης απόφασης δεν δύναται να υπερβαίνει τις σαράντα πέντε (45) ημέρες από την ημερομηνία καταχώρισης του παραπόνου.

Ακολούθως:

- Ο Επίτροπος εκδίδει την απόφαση του, στην οποία καταγράφεται το ύψος του επαληθεύσιμου οφειλόμενου ποσού, με τεκμηριωμένη αναφορά στα ευρήματα του.
- Με την έκδοση της απόφασης ο επιλέξιμος οφειλέτης και το αδειοδοτημένο ίδρυμα ενημερώνονται ότι, εντός (10) εργάσιμων ημερών, πρέπει να δηλώνουν εάν αποδέχονται ή όχι τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας απόφασης.
- Σημειώνεται ότι, εάν ο επιλέξιμος οφειλέτης ή το αδειοδοτημένο ίδρυμα ή και τα δύο μέρη δεν ενημερώσουν γραπτώς τον Επίτροπο, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών,



από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης, για το κατά πόσον αποδέχονται τη δεσμευτικότητα ή όχι της απόφασής του, τότε ο Επίτροπος, αμέσως μετά την εκπνοή της προθεσμίας αυτής, θεωρεί ότι ο επιλέξιμος οφειλέτης ή/και το αδειοδοτημένο ίδρυμα έχουν απορρίψει την απόφασή του. Ως εκ τούτου, η απόφαση δεν θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιονδήποτε.

- Μετά την πάροδο των δέκα (10) εργασίμων ημερών ή νωρίτερα, σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη απαντήσουν πριν από την περίοδο των δέκα (10) ημερών, για το κατά πόσον αποδέχονται ή όχι τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας 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.

Χρήσιμες παρατηρήσεις

- Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται εξέτασης υποβληθέντος παραπόνου, και, συνεπώς, προχωρεί στον τερματισμό του, εάν κατά το χρόνο υποβολής του, έχει ήδη εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας.
- Σύμφωνα με τις μεταβατικές διατάξεις των περί Μεταβίβασης και Υποθηκείσεως Ακινήτων Νόμων, σε σχέση με το δικαίωμα υποβολής παραπόνου στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, για επιβεβαίωση χρέους από επιλέξιμο οφειλέτη, προνοείται ότι αυτό εφαρμόζεται σε όλες τις διαδικασίες εκποίησης για τις οποίες δεν έχει πραγματοποιηθεί ή δεν έχει πραγματοποιηθεί επιτυχώς ο πρώτος πλειστηριασμός, κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του περί Μεταβίβασης και Υποθηκείσεως Ακινήτων (Τροποποιητικού) (Αρ. 5) Νόμου του 2023 ήτοι κατά τις 19/12/2023. Ως εκ τούτου, οποιαδήποτε Ειδοποίηση Τύπου «Θ» και «Ι», η οποία έχει αποσταλεί αναφορικά με τις περιπτώσεις που προβλέπονται πιο πάνω, θεωρείται άκυρη και αποστέλλεται εκ νέου. Επιπλέον, προνοείται ότι, σε περίπτωση κατά την οποία το αδειοδοτημένο ίδρυμα έχει ήδη αποστείλει έγγραφες ειδοποιήσεις κατά τον Τύπο «ΙΑ», σε ό,τι αφορά στις περιπτώσεις που προβλέπονται πιο πάνω, αποστέλλεται εκ νέου η ειδοποίηση κατά τον Τύπο «ΙΑ».
- Σε περίπτωση κατά την οποία ο Επίτροπος εκδώσει απόφαση με την οποία το αδειοδοτημένο ίδρυμα και ο επιλέξιμος οφειλέτης δεν συμφωνούν ή το αδειοδοτημένο ίδρυμα δεν συμφωνεί και δεν γίνεται δεκτή η απόφαση του Επείτροπου ως δεσμευτική, η διαδικασία σκοπούμενης πώλησης του ακινήτου αναστέλλεται μέχρι την έκδοση απόφασης από αρμόδιο Δικαστήριο που θα αποφασίσει για το ύψος του νομίμως απαιτητού ποσού. Η δε απόφαση του αρμόδιου Δικαστηρίου, θα αφορά σε απόφαση Πρωτόδικου Δικαστηρίου σε πολιτική αγωγή.
- Σε περίπτωση κατά την οποία ο Επίτροπος εκδώσει απόφαση με την οποία ο επιλέξιμος οφειλέτης δεν συμφωνεί, αλλά το αδειοδοτημένο ίδρυμα συμφωνεί και, επομένως, δεν γίνεται δεκτή η απόφαση του Επείτροπου ως δεσμευτική, το αδειοδοτημένο ίδρυμα δύναται να προχωρήσει με τη διαδικασία της σκοπούμενης πώλησης και υποχρεούται όπως καταβάλει στον επιλέξιμο οφειλέτη οποιοσδήποτε αποζημιώσεις ήθελε αποφασίσει το Δικαστήριο.



- Σε περίπτωση κατά την οποία το αδειοδοτημένο ίδρυμα, στο οποίο έχει επιδοθεί το παράπονο ή έχει λάβει γνώση για εξέταση παραπόνου από τον Επίτροπο δυνάμει του παρόντος εδαφίου, προχωρεί τη διαδικασία σκοπούμενης πώλησης, ενόσω εκκρεμεί η εξέταση του παραπόνου από τον Επίτροπο, ο επιλέξιμος οφειλέτης δύναται να καταχωρίσει αίτηση/έφεση στο Επαρχιακό Δικαστήριο, για παραμερισμό της Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ», ως εάν εκκρεμούσε διαδικασία διορισμού διαμεσολαβητή, με σκοπό την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων.

(ii) Η ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2024

9. Η πιο πάνω Οδηγία εφαρμόζεται σε κάθε νομικό πρόσωπο/καταναλωτή που δεν τελεί υπό καθεστώς εκκαθάρισης και επιθυμεί να υποβάλει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης (τράπεζα, εταιρεία εξαγοράς πιστώσεων, ασφαλιστική εταιρεία, εταιρεία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών κ.α.).

Αναλυτικότερα:

- Το παράπονο πρέπει να αφορά σε διαφορά εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, το ύψος της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των διακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€250.000).
- Νομικό πρόσωπο είναι το νομίμως εγγεγραμμένο πρόσωπο που δεν τελεί υπό καθεστώς εκκαθάρισης, με 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). Νομικό πρόσωπο μπορεί επίσης να είναι ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων, με ετήσια έσοδα, κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, τα οποία δεν υπερβαίνουν τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000) ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας, με 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).
- Πριν από την υποβολή του παραπόνου στον Επίτροπο, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει, προηγουμένως, υποβάλει το παράπονό 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.
- Εάν η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντήσει ή δεν απαντήσει στον καταναλωτή, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου και ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απάντηση ή δεν λάβει 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.


- Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο, γίνεται με τη συμπλήρωση και υποβολή του **Έντυπου Υποβολής Παραπόνου από Νομικά Πρόσωπα**, στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και θα πρέπει να συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20). Το έντυπο είναι ανηρτημένο στην ιστοσελίδα www.financialombudsman.gov.cy (πεδίο «Έντυπα») και υποβάλλεται διά χειρός, ταχυδρομικώς (συστημένο), με φαξ ή με email. Σημειώνεται ότι, η ηλεκτρονική υποβολή μέσω της ιστοσελίδας θα τεθεί σε εφαρμογή το επόμενο χρονικό διάστημα και προς τούτο θα εκδοθεί σχετική ανακοίνωση.
- Σημειώνεται ότι, το παράπονο καταχωρείται και λαμβάνει αριθμό παραπόνου **ΜΟΝΟ ΜΕ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ**. Συνεπώς, σε περίπτωση παροχής ελλιπών στοιχείων δίδεται εύλογος χρόνος στον καταναλωτή, προκειμένου να συμπληρώσει και να προσκομίσει τα απαιτούμενα.

Εξέταση και Έκδοση απόφασης από τον Επίτροπο

10. Ισχύουν τα ίδια που έχουν επεξηγηθεί στην παράγραφο 6, πιο πάνω, η οποία αφορά στη διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων φυσικών προσώπων.

Χρήσιμες Παρατηρήσεις

- Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται εξέτασης υποβληθέντος παραπόνου, και, συνεπώς, προχωρεί στον τερματισμό του, εάν κατά το χρόνο υποβολής του, έχει ήδη εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας ή βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία.
- Σε περίπτωση που βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία, ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση, δύνανται, εάν συμφωνούν επί τούτου, να λάβουν την άδεια του Δικαστηρίου προκειμένου να προσέλθουν στον Επίτροπο, με σκοπό τον εξώδικο διακανονισμό της διαφοράς. Διευκρινίζεται, περαιτέρω, ότι ο χρόνος αναβολής δεν δύναται να υπερβαίνει τους 4 μήνες, στο μέγιστο.


Βαλεντίνα Γεωργιάδου
Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος