



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 δύναμι καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης ή εποπτευόταν από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, δύναμι 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 καθεστώς 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 των χρονοδιαγραμμάτων:
 - 12 μήνες από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε παράπονο στη Χρηματοοικονομική Επιχείρηση, νοουμένου ότι έχουν παρέλθει 3 μήνες από την υποβολή παραπόνου προς την χρηματοοικονομική επιχείρηση
 - 18 μήνες 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 εμπίπτει 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 από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.
- (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 τηλεμοιότυπου (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

B. ΨΕΥΔΕΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Δυνάμι 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 δύναμι αυτού εκδιδόμενων οδηγιών, εν γνώσει του, προβαίνει σε ψευδή, παραπλανητική ή απατηλή ως προς το ουσιώδες στοιχείο δήλωση ή αποκρύπτει ουσιώδες στοιχείο ή με οποιοδήποτε τρόπο, παρεμποδίζει τη διενέργεια εξέτασης παραπόνου από το Φορέα, είναι ένοχο 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 δυνάμι 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

Ημερομηνία:

.....
Υπογραφή Εκπροσώπου και
Σφραγίδα Νομικού Προσώπου

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.		
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	
Τηλεομοίτυπο (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>
<u>Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα</u>		
<u>Εταιρεία Εξαγοράς Πιστώσεων</u>		
<u>Ίδρυμα Ηλεκτρονικού Χρήματος</u>		
<u>Ίδρυμα Πληρωμών</u>		
<u>Ασφαλιστική Επιχείρηση</u>		
<u>Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών</u>		
<u>Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίου Κεφαλαίου</u>		
<u>Άλλο</u>		

Z. 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
(iii)	Λάβατε απάντηση από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση; (Κυκλώστε ότι ισχύει) ΝΑΙ – Εάν κυκλώσατε το ΝΑΙ, καταγράψτε την ημερομηνία: ΟΧΙ

Η. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

A/A	Απαιτούμενα Έγγραφα	Συνάπτεται (σημειώστε «X»)	Για υπηρεσιακή χρήση
1.	Πιστοποιητικό σύστασης νομικού προσώπου.		
2.	Απόδειξη καταβολής τέλους παραπόνου, είκοσι ευρώ (€20).		
3α.	Εξουσιοδότηση Διοικητικού Συμβουλίου προς τον εκπρόσωπο.		
3β.	Εάν το νομικό πρόσωπο εκπροσωπείται από εξωτερικό συνεργάτη (π.χ. δικηγόρο), πληρεξούσιο με πρωτότυπη πιστοποίηση / διοριστήριο (retainer)		
4.	Αντίγραφο ταυτότητας ή διαβατηρίου ή Δελτίο Εγγραφής Αλλοδαπού (ARC) νόμιμου εκπροσώπου.		
5.	Ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή Πιστοποιητικό από μέλος του ΣΕΛΚ ότι: α. ο κύκλος εργασιών του Νομικού Προσώπου δεν υπερβαίνει τις €350.000, κατά το προηγούμενο έτος β. τα ετήσια έσοδα του Φιλανθρωπικού Ιδρύματος / Σωματείου / Ένωσης Προσώπων δεν υπερβαίνουν τις €250.000, κατά το προηγούμενο έτος γ. το καθαρό ενεργητικό Καταπιστεύματος / Ταμείου Προνοίας δεν υπερβαίνει τις €250.000, κατά το προηγούμενο έτος.		
6.	Αντίγραφο του αρχικού παραπόνου που υποβλήθηκε στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, σύμφωνα με την πολιτική διαχείρισης παραπόνων της. Το έγγραφο πρέπει να περιέχει την ημερομηνία υποβολής, τα στοιχεία αποστολής και το αποδεικτικό αποστολής, π.χ. email ή σφραγίδα παραλαβής.		
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