



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.gov.cy

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

(i) Με τη συμπλήρωση του παρόντος εντύπου, φυσικό πρόσωπο 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 δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης ή εποπτευόταν από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, δυνάμει της εναρμονιστικής νομοθεσίας για τη μεταφορά της Οδηγίας (ΕΕ) 2021/2167 στο εθνικό δίκαιο. Το παράπονο, μεταξύ άλλων, πρέπει να αφορά διαμαρτυρία ή αντίρρηση ή διαφορά, ύψους μέχρι του ποσού των διακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€250.000).

(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.gov.cy

(iii) Το παράπονο πρέπει να συνοδεύεται από απόδειξη πληρωμής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20), με πληρωμή σε έναν από τους ακόλουθους λογαριασμούς:

(α) Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ
IBAN: CY32 0050 0143 0001 4301 G437 0501
Swift code & BIC Code: HEBACY2N

(β) Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ
IBAN: CY78 0050 0109 0001 0901 7087 6401
Swift code & BIC Code: HEBACY2N

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

(iv) Εάν το παράπονο υποβάλλεται από πέραν του ενός καταναλωτή, το παρόν έντυπο θα πρέπει να συμπληρωθεί και να υπογραφεί από όλους τους εμπλεκόμενους καθώς και να προσκομιστεί αντίγραφο Ταυτότητας/Διαβατηρίου από όλους.

Β. ΨΕΥΔΕΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Δυνάμει 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 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 δυνάμει του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και του Νόμου 125(I)/2018, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται

Εγώ, ο κάτωθι υπογεγραμμένος συγκατατίθεμαι και εξουσιοδοτώ τον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως 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.gov.cy.

.....
Πλήρες Ονοματεπώνυμο

.....
Υπογραφή

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 «X» ΟΤΙ ΙΣΧΥΕΙ):

A/A		ΝΑΙ	ΟΧΙ
1.	Τελείτε υπό καθεστώς πτώχευσης.		
2.	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.		
3.	Έχετε λάβει απάντηση από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, εντός καθορισμένης προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.		
3α.	Εάν απαντήσατε «ΟΧΙ» στο 3, έχουν παρέλθει οι τρεις (3) μήνες, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.		
4.	Το παράπονο υποβάλλεται στον Επίτροπο, εντός προθεσμίας δώδεκα (12) μηνών, από την ημερομηνία κατά την οποία έχετε υποβάλει το παράπονο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση.		
5.	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.		
6.	Έχει εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας σχετικά με το ίδιο παράπονο.		
7.	Βρίσκεται σε εξέλιξη σχετικά με το παράπονο οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία.		
7α.	Εάν απαντήσατε «ΝΑΙ» στο 7, έχετε λάβει την άδεια από το αρμόδιο Δικαστήριο για αναβολή της δικαστικής διαδικασίας.		
8.	Το παράπονο έχει εξεταστεί από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.		

Ε. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ

Όνομα		Επίθετο	
ΑΔΤ		Υπηκοότητα	

Στοιχεία Επικοινωνίας			
Οδός		Αριθμός	
Διαμέρισμα		ΤΚ	
Επαρχία			

Κινητό τηλέφωνο		Τηλέφωνο οικίας	
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		Υπηκοότητα	

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>		

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

(iii)	Λάβατε απάντηση από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση; (Κυκλώστε ότι ισχύει) ΝΑΙ – Εάν κυκλώσατε το ΝΑΙ, καταγράψτε την ημερομηνία: ΟΧΙ
(iv)	Γιατί δεν σας ικανοποίησε η απάντηση της χρηματοοικονομικής επιχείρησης;

4. Ζητήματα που αφορούν στο παράπνοο (Δικαστική Απόφαση ή διαδικασία):

(α) Έχει εκδοθεί απόφαση Δικαστηρίου με αντικείμενο το υποβληθέν παράπνοο; (Κυκλώστε ότι ισχύει)

Όχι

Ναι

(β) Εκκρεμεί οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία με αντικείμενο το υποβληθέν παράπνοο; (Κυκλώστε ότι ισχύει)

Όχι

Ναι

Εάν κυκλώσατε το «Ναι» στο **(β)**, καταγράψτε: Αριθμό Αγωγής:, και όπου εφαρμόζεται, εάν έχετε εξασφαλίσει την άδεια του Δικαστηρίου για εξώδικο διακανονισμό, καταγράψτε την ημερομηνία: και τη διάρκεια του χρόνου αναβολής της δικαστικής διαδικασίας

Η. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

A/A	Απαιτούμενα Έγγραφα	Συνάπτεται (σημειώστε «X»)	Για υπηρεσιακή χρήση
1.	Απόδειξη καταβολής τέλους παραπτώπου, είκοσι ευρώ (€20).		
2.	Αντίγραφο ταυτότητας ή διαβατηρίου καταναλωτή.		
3.	Πληρεξούσιο συνοδευόμενο από πρωτότυπη πιστοποίηση, εάν το παράπνοο υποβάλλεται από εκπρόσωπο.		
4.	Αντίγραφο του αρχικού παραπτώπου που υποβλήθηκε στη χρηματοοικονομική επιχείρηση σύμφωνα με την πολιτική διαχείρισης παραπτώπων της, στο οποίο να φαίνεται η ημερομηνία υποβολής, τα στοιχεία αποστολής και αποδεικτικό αποστολής (π.χ. email, σφραγίδα παραλαβής στην επιστολή εάν παραδόθηκε διά χειρός ή άλλως πως).		
5.	Γνωστοποίηση λήψης παραπτώπου από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένου του Μοναδικού Αριθμού Αναφοράς (Unique Reference Number 'URN') (όπου εφαρμόζεται). Να φαίνονται οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η ημερομηνία ή εάν παραδόθηκε επιστολή να φαίνεται η σφραγίδα παραλαβής από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση ή άλλως πως.		
6.	Αντίγραφο της επιστολής απάντησης που λήφθηκε από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, εάν έγινε με αυτόν τον τρόπο ή να φαίνονται οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η ημερομηνία.		
7.	Αντίγραφο σύμβασης που αφορά στο παράπνοο (εάν το κατέχετε).		
8.	Οποιαδήποτε άλλα έγγραφα σχετίζονται με το παράπνοο και <u>ΜΟΝΟ</u> .		

.....
(Πλήρες Ονοματεπώνυμο)

.....
(Υπογραφή)

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