

Αριθμός 25

ΟΙ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ
ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ
ΝΟΜΟΙ ΤΟΥ 2010 ΕΩΣ 2023

Οδηγία δυνάμει των άρθρων 9(1)(Β), 9(1)(Η), 12(3), 13(1) Και 21(3)(Α)

Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, εφαρμόζοντας τα άρθρα 9(1)(Β), 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
154(ΙΙ) του 2023.

Συνοπτικός τίτλος.

1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Φυσικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024 και αντικαθιστά την περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2015, σε ό,τι αφορά παράπονα φυσικών προσώπων, 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 και 14, του άρθρου 14 του Νόμου.

«ΕΥΠ1» σημαίνει Έντυπο Υποβολής Παραπόνου, δυνάμει του Μέρους Α της παρούσας Οδηγίας.

«ΕΥΠ2» σημαίνει Έντυπο Υποβολής Παραπόνου, δυνάμει του Μέρους Β 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.

«περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκέυσεως Ακινήτων Νόμοι» σημαίνει τον περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκέυσεως Ακινήτων Νόμο του 1965, 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 ή από τους περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκέυσεως Ακινήτων Νόμους.

9 του 1965
51 του 1970
3 του 1978
6 του 1981
181(Ι) του 2002
59(Ι) του 2006
122(Ι) του 2007
52(Ι) του 2008
26(Ι) του 2010
120(Ι) του 2011
142(Ι) του 2014
197(Ι) του 2014
4(Ι) του 2015
27(Ι) του 2015
32(Ι) του 2015

42(Ι) του 2015
 46(Ι) του 2015
 53(Ι) του 2015
 75(Ι) του 2015
 76(Ι) του 2015
 133(Ι) του 2015
 139(Ι) του 2015
 ΔΙΟΡΘ. Παρ. Ι(Ι),
 Ε.Ε. 4531
 198(Ι) του 2015
 87(Ι) του 2018
 118(Ι) του 2019
 138(Ι) του 2019
 61(Ι) του 2020
 195(Ι) του 2020
 212(Ι) του 2020
 98(Ι) του 2021
 185(Ι) του 2021
 82(Ι) του 2022
 147(Ι) του 2022
 173(Ι) του 2022
 204(Ι) του 2022
 10(Ι) του 2023
 65(Ι) του 2023
 66(Ι) του 2023
 76(Ι) του 2023
 155(Ι) του 2023.

Πεδίο εφαρμογής.

3. Η παρούσα Οδηγία εφαρμόζεται στην υποβολή και εξέταση παραπόνων, από φυσικά πρόσωπα εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, σε ό,τι αφορά στο ΜΕΡΟΣ Α αυτής και στην υποβολή και εξέταση παραπόνων από επιλέξιμους οφειλέτες, εναντίον αδειοδοτημένων ιδρυμάτων, σε ό,τι αφορά στο ΜΕΡΟΣ Β αυτής.

154(Ι) του 2023.
 142(Ι) του 2014
 87(Ι) του 2018
 61(Ι) του 2020
 155(Ι) του 2023.

ΜΕΡΟΣ Α – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ, ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΥΣ ΟΦΕΙΛΕΤΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΩΝ ΑΡΘΡΩΝ 9(1Β) ΚΑΙ 10Α ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΔΑΦΙΟΥ (4) ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 44Γ ΤΩΝ ΠΕΡΙ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΩΣ ΚΑΙ ΥΠΟΘΗΚΕΥΣΕΩΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΝΟΜΩΝ ΚΑΙ ΡΥΘΜΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ ΑΥΤΗΣ

Υποβολή
 παραπόνων από
 φυσικά πρόσωπα.

4. (α) Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο, από φυσικό πρόσωπο, δυνάμει των άρθρων 9 και 10 του Νόμου, γίνεται με τη συμπλήρωση και υποβολή του Εντύπου Υποβολής Παραπόνου («ΕΥΠ1») στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα Ι, της Οδηγίας αυτής.

(β) Το ΕΥΠ1 υποβάλλεται διά χειρός ή ταχυδρομικώς (με συστημένη αλληλογραφία) ή μέσω τηλεομοιοτύπου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικά και συνοδεύεται από τα απαιτούμενα έγγραφα, όπως αυτά καθορίζονται στο σχετικό έντυπο.

(γ) Πριν από την υποβολή του ΕΥΠ1 στον Επίτροπο, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει, προηγουμένως, υποβάλει το παράπνοτό του, γραπτώς, στη χρηματοοικονομική επιχείρηση εναντίον της οποίας στρέφεται το παράπνοτο, 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 παράπνοτο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, να υποβάλει το παράπνοτό 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 παράπνοτο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, να υποβάλει το παράπνοτό του στον Επίτροπο.

Διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων από τον Επίτροπο.

5. (1) (α) Όλα τα υποβληθέντα ΕΥΠ1, 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.gov.cy) και οι οποίοι αναγράφονται και στο ΕΥΠ1, στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα Ι, της Οδηγίας αυτής.

(γ) Η προαναφερθείσα απόδειξη, δέον όπως αναφέρει το όνομα του καταναλωτή που υποβάλλει το ΕΥΠ1.

(δ) Σε κάθε νόμιμη απόδειξη καταβολής του τέλους παραπόνου, που συνοδεύει το ΕΥΠ1, αναγράφεται από το προσωπικό του Φορέα, κατά την καταχώρησή του παραπόνου και ο ΑΡ.ΚΑΤ. που εκδίδεται, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α) της παρούσας παραγράφου.

(2) Μετά την υποβολή του ΕΥΠ1, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Οδηγίας, ο Επίτροπος ελέγχει την πληρότητα του αντίστοιχου ΕΥΠ1 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 ΕΥΠ1 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:

(α) ο καταναλωτής επιθυμεί να αποσύρει το παράπονό του.

(β) ο καταναλωτής καταχωρίσει αγωγή με αντικείμενο το ίδιο με αυτό του παραπόνου που έχει υποβάλει εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

(γ) το παράπονο έχει εξεταστεί από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(δ) τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν καταλήξει σε διευθέτηση της διαφοράς, 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 υποπαράγραφου, ότι το ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, έχει καταβληθεί στον καταναλωτή, αφού παραλάβει γραπτή και ενυπόγραφη βεβαίωση, προς τούτο, από τον καταναλωτή ή/και τη χρηματοοικονομική επιχείρηση.

(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 απόφαση:

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 παρέιχε, 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 δύο (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) 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:

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.

(4) 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 δε θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη.

(5) 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 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.

154(II) του 2023
142(I) του 2014
87(I) του 2018
61(I) του 2020
155(I) του 2023.

ΜΕΡΟΣ Β – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟ ΟΦΕΙΛΕΤΗ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 10Α ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΔΑΦΙΟΥ (4) ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 44Γ ΤΩΝ ΠΕΡΙ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΩΣ ΚΑΙ ΥΠΟΘΗΚΕΥΣΕΩΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΝΟΜΩΝ

Υποβολή
παραπόνου από
επιλέξιμο οφειλέτη.

7. (α) Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο από επιλέξιμο οφειλέτη, δυνάμει των άρθρων 9(1B) και 10Α του Νόμου, γίνεται με τη συμπλήρωση και υποβολή του Εντύπου Υποβολής Παραπόνου («ΕΥΠ2») στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙ, της Οδηγίας αυτής.

(β) Το ΕΥΠ2 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.

142(I) του 2014
87(I) του 2018
61(I) του 2020
155(I) του 2023.

(γ) Το ΕΥΠ2 υποβάλλεται στον Επίτροπο, εντός είκοσι μίας (21) ημερών, από την επίδοση της έγγραφης Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ», του Δεύτερου Παραρτήματος των περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκέυσεως Ακινήτων Νόμων δυνάμει του εδαφίου (2) του άρθρου 44Γ του ίδιου νόμου.

Διαδικασία
υποβολής και
εξέτασης
παραπόνων από
τον Επίτροπο.

8. (1) (α) Το υποβληθέν ΕΥΠ2, υποβάλλεται στον Επίτροπο και λαμβάνει αρχικό αριθμό υποβολής, μέχρι την πλήρη συμπλήρωση και προσκόμιση των απαιτούμενων στοιχείων ή/και εγγράφων, για σκοπούς καταχώρισης του παραπόνου, οπότε και λαμβάνει 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.gov.cy) και οι οποίοι αναγράφονται και στο ΕΥΠ2, στον Τύπο που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙ, της Οδηγίας αυτής.

(γ) Η προαναφερθείσα απόδειξη, δέον όπως αναφέρει το όνομα του επιλέξιμου οφειλέτη.

(δ) Σε κάθε νόμιμη απόδειξη καταβολής του τέλους παραπόνου, που συνοδεύει το ΕΥΠ2, αναγράφεται από το προσωπικό του Φορέα, κατά την καταχώρισή του παραπόνου και ο ΑΡ.ΚΑΤ. που εκδίδεται, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α) της παρούσας παραγράφου.

(2) Μετά την υποβολή του ΕΥΠ2, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Οδηγίας, ο Επίτροπος ελέγχει την πληρότητα του αντίστοιχου ΕΥΠ2 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 επιλέξιμο οφειλέτη και να ζητεί οποιοσδήποτε πληροφορίες ή/και τυχόν δικαιολογητικά που δεν έχουν επισυναφθεί με το ΕΥΠ2 και να ενημερώνει τον επιλέξιμο οφειλέτη, άμεσα, θέτοντας προθεσμία, δύο (2) εργάσιμων ημερών, για υποβολή των εν λόγω εγγράφων και σε κάθε περίπτωση, όχι πέραν των είκοσι μίας (21) ημερών από την παραλαβή της Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ» από τον επιλέξιμο οφειλέτη.

(3) (α) Ο Επίτροπος, μετά τη διεξαγωγή του ελέγχου που αναφέρεται στην παράγραφο (2) ανωτέρω, και νοουμένου ότι αυτό είναι πλήρως συμπληρωμένο και δεν προκύπτουν στοιχεία για επιβεβαίωση από το αδειοδοτημένο ίδρυμα, ενημερώνει γραπτώς, την ίδια ημέρα, τον επιλέξιμο οφειλέτη και το αδειοδοτημένο ίδρυμα για την καταχώριση του παραπόνου, παρέχοντας, ταυτόχρονα, τα στοιχεία του επιλέξιμου οφειλέτη, ούτως ώστε το αδειοδοτημένο ίδρυμα να αναστείλει τη διαδικασία εκποίησης για περίοδο, σαράντα πέντε (45) ημερών ή μέχρι και την παρέλευση δέκα (10) εργάσιμων ημερών, από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης του Επιτρόπου, όποιο από τα δυο επέλθει αργότερα.

(β) Σε περίπτωση που δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις που καθορίζει ο Νόμος ή/και σε περίπτωση που δεν έχουν προσκομιστεί οποιαδήποτε απαιτούμενα δικαιολογητικά, εντός της ταχθείσας προθεσμίας, προχωρεί στον τερματισμό του παραπόνου με γραπτή αιτιολογημένη απόφασή του, προς τον επιλέξιμο οφειλέτη, εντός μίας (1) εβδομάδας από την καταχώριση του παραπόνου ή την παρέλευση των είκοσι μίας (21) ημερών από την επίδοση της Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ» στον επιλέξιμο οφειλέτη.

(γ) Ο Επίτροπος, πριν από την καταχώριση του παραπόνου, δύναται να επικοινωνεί με το εμπλεκόμενο αδειοδοτημένο ίδρυμα, στις περιπτώσεις όπου κρίνεται απαραίτητο για επιβεβαίωση προσκομισθέντων στοιχείων, πάντα εντός της προθεσμίας των είκοσι μίας (21) ημερών, από την επίδοση της Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ» στον επιλέξιμο οφειλέτη.

(4) Ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου, σε οποιοδήποτε στάδιο, εάν:

(α) ο επιλέξιμος οφειλέτης επιθυμεί να αποσύρει το παράπονό του.

(β) ο επιλέξιμος οφειλέτης έχει καταχωρίσει αγωγή με αντικείμενο το ίδιο με αυτό του παραπόνου που έχει υποβάλει εναντίον του αδειοδοτημένου ιδρύματος και δεν ενημέρωσε το Δικαστήριο για την εκκρεμούσα, ενώπιον του Επιτρόπου, διαδικασία επαλήθευσης απαιτούμενου ποσού σε διαδικασία εκποίησης.

(γ) τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν καταλήξει σε διευθέτηση της διαφοράς, εφόσον βεβαιωθεί ότι, τυχόν, ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, μεταξύ των εμπλεκόμενων στο παράπονο μερών, έχει καταβληθεί στον επιλέξιμο οφειλέτη:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος ικανοποιείται, για τους σκοπούς της παρούσας υποπαραγράφου, ότι το ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, έχει καταβληθεί στον επιλέξιμο οφειλέτη, αφού παραλάβει γραπτή και ενυπόγραφη βεβαίωση, προς τούτο, από τον επιλέξιμο οφειλέτη ή/και το αδειοδοτημένο ίδρυμα.

(5) (α) Ο Επίτροπος με την αποστολή, σε γραπτή μορφή, γνωστοποίησης λήψης παραπόνου προς το αδειοδοτημένο ίδρυμα, ζητεί, ταυτόχρονα, την προσκόμιση των απαραίτητων στοιχείων ή/και εγγράφων ή/και πληροφοριών ή/και τυχόν δικαιολογητικών, για σκοπούς εξέτασης του παραπόνου και έκδοσης απόφασης.

(β) Το αδειοδοτημένο ίδρυμα προσκομίζει, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, από την παραλαβή της γνωστοποίησης, τα απαιτούμενα.

(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 το αδειοδοτημένο ίδρυμα, τερματίζει τη διαδικασία εξέτασής του και κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του.

(7) Με την παραλαβή των απαιτούμενων στοιχείων, επιλαμβάνεται και εξετάζει το παράπονο, για σκοπούς έκδοσης απόφασης:

Νοείται ότι, η διαδικασία προσκόμισης στοιχείων από το αδειοδοτημένο ίδρυμα, η εξέταση του παραπόνου και η έκδοση απόφασης, δε δύνανται να υπερβαίνουν τις σαράντα πέντε (45) ημέρες, από την ημερομηνία καταχώρισης του παραπόνου, σύμφωνα με την υποπαραγράφο (α), της παραγράφου (1), της παρούσας διάταξης.

(8) Με την παραλαβή των απαιτούμενων στοιχείων ο Επίτροπος προχωρεί στην εξέταση του παραπόνου, με διενέργεια νομικής και χρηματοοικονομική ανάλυσης, λαμβάνοντας υπόψη τα αναφερθέντα στην επιφύλαξη του άρθρου 14(1) του Νόμου, για σκοπούς έκδοσης απόφασης.

Απόφαση επί του παραπόνου.

9. (1) Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης του παραπόνου, ο Επίτροπος εκδίδει γραπτώς την απόφασή του και τη γνωστοποιεί στα εμπλεκόμενα μέρη, εντός προθεσμίας σαράντα πέντε (45) ημερών, από την καταχώριση του παραπόνου και την αποστολή επιστολής λήψης παραπόνου:

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.

Νοείται περαιτέρω ότι, στην απόφαση καταγράφεται το ύψος του επαληθεύσιμου οφειλόμενου ποσού, με τεκμηριωμένη αναφορά στα ευρήματα.

(2) 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.

(3) 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 δε θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιονδήποτε.

(4) Μετά την πάροδο των δέκα (10) εργάσιμων ημερών ή νωρίτερα, σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη απαντήσουν πριν 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.

ΓΕΝΙΚΑ

Έναρξη ισχύος.

10. 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)(η), 12(3), 13(1) ΚΑΙ 21(3)(α)

ΜΕΡΟΣ Α

Διάταξη 4

(ΕΥΠ1)

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

ΑΠΟ

ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

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

www.financialombudsman.gov.cy,

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ**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**A. 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 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.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.

B. 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 ουσιαστικό στοιχείο δήλωση ή αποκρύπτει ουσιαστικό 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(Ι)/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 παράπρονό σας (μέχρι διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000)).

€

2. Πότε και πως 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 παράπρονό 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 επιχείρησής;

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

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

Όχι Ναι

(β) Εκκρεμεί οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία με αντικείμενο το υποβληθέν παράπνο; (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

Α/Α	Απαιτούμενα Έγγραφα	Συνάπτεται (σημειώστε «X»)	Για υπηρεσιακή χρήση
1.	Απόδειξη καταβολής τέλους παραπόνου, είκοσι ευρώ (€20).		
2.	Αντίγραφο ταυτότητας ή διαβατηρίου καταναλωτή.		
3.	Πληρεξούσιο συνοδευόμενο από πρωτότυπη πιστοποίηση, εάν το παράπνο υποβάλλεται από εκπρόσωπο.		
4.	Αντίγραφο του αρχικού παραπόνου που υποβλήθηκε στη χρηματοοικονομική επιχείρηση σύμφωνα με την πολιτική διαχείρισης παραπόνων 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 παραπόνου 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 παράπνο (εάν το κατέχετε).		
8.	Οποιαδήποτε άλλα έγγραφα σχετίζονται με το παράπνο και ΜΟΝΟ .		

.....
(Πλήρες Ονοματεπώνυμο)

.....
(Υπογραφή)

Ημερομηνία:.....

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

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

ΜΕΡΟΣ Β

Διάταξη 7

(ΕΥΠ2)

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

ΑΠΟ

ΕΠΙΛΕΞΙΜΟ ΟΦΕΙΛΕΤΗ

(ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΥ ΕΝΥΠΟΘΗΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ)

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

www.financialombudsman.gov.cy,

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ**

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 ΚΑΤΑ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟ ΟΦΕΙΛΕΤΗ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΥΨΟΣ ΤΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΥ ΕΝΥΠΟΘΗΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ**

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

(i) Με τη συμπλήρωση του παρόντος εντύπου, ενυπόθηκος οφειλέτης/φυσικό πρόσωπο δύναται να υποβάλει παράπονο στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, κατά αδειοδοτημένου ιδρύματος, με το οποίο αμφισβητεί το ύψος του απαιτούμενου ποσού σε ενυπόθηκο χρέος. Το παράπονο εξετάζεται σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζεται στα άρθρα 9(1B), 10A, 12, 13 και 14 του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται (εφεξής «ο Νόμος»), εφόσον πληρούνται, όλες, οι πιο κάτω προϋποθέσεις:

(α) Το παράπονο υποβάλλεται από επιλέξιμο οφειλέτη, εάν είναι πέραν του ενός υπογράφεται από όλους, όπως αυτός ορίζεται στο Μέρος VIA των περί Μεταβίβασης και Υποθηκείωσης Ακινήτων Νόμων και του οποίου το ενυπόθηκο υπό εκποίηση ακίνητο αποτελεί κύρια κατοικία, με εκτιμημένη αξία (αγοραία αξία) που δεν υπερβαίνει τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000). Ως βάση εκτίμησης καθορίζεται η εκτίμηση που διενεργήθηκε, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 44Δ ίδιου νόμου.

(β) Το ενυπόθηκο υπό εκποίηση ακίνητο είναι κύρια κατοικία όταν χρησιμοποιείται για τη διαμονή του ιδιοκτήτη της ή/και των μελών της οικογένειας αυτού, για περίοδο πέραν των έξι (6) μηνών κατ' έτος.

(γ) Εάν ο επιλέξιμος οφειλέτης έχει λάβει από το αδειοδοτημένο ίδρυμα όλες τις επιστολές, που προβλέπονται στις παραγράφους 5(2)(β), 5(2)(γ), 5(2)(δ) και 5(2)(ε) του Κώδικα (ο οποίος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα 2, της περί της Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου), μετά τις 14/07/2023, να έχει προσκομίσει στο αδειοδοτημένο ίδρυμα, όλες τις απαιτούμενες και άλλες πληροφορίες εντός των χρονοδιαγραμμάτων που προβλέπονται από τις εν λόγω επιστολές.

(δ) Ο επιλέξιμος οφειλέτης έχει λάβει την Ειδοποίηση Τύπου «ΙΑ» δυνάμει του εδαφίου (2) του άρθρου 44Γ των περί Μεταβίβασης και Υποθηκείωσης Ακινήτων Νόμων.

(ε) Το παράπονο υποβάλλεται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, εντός είκοσι (21) ημερών, από την επίδοση της Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ» στον επιλέξιμο οφειλέτη.

(στ) Δεν έχει εκδοθεί δικαστική απόφαση ή διάταγμα εγγραφής και εκτέλεσης διαιτητικής απόφασης και δεν υπάρχει σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία ή διαδικασία εγγραφής και εκτέλεσης διαιτητικής απόφασης.

(ζ) Ο επιλέξιμος οφειλέτης κατάβαλε τέλος, ύψους είκοσι ευρώ (€20) για το παράπονο, με πληρωμή σε έναν από τους ακόλουθους λογαριασμούς:

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

(2) Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ: 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:

(α) Διά χειρός στη διεύθυνση **Κυπράνορος 15, 1061 Λευκωσία**

(β) Ταχυδρομικώς (με συστημένη αλληλογραφία) στην **Τ.Θ. 26722, 1647 Λευκωσία**

(γ) Μέσω τηλεομοιότυπου (φαξ) στο **22-660584** ή στο **22-660118**

(δ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη διεύθυνση complaints@financialombudsman.gov.cy

(ε) Ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας (website) www.financialombudsman.gov.cy

B. ΨΕΥΔΕΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Δυνάμει του άρθρου 26 του Νόμου, πρόσωπο το οποίο, κατά την παροχή πληροφοριών για οποιονδήποτε 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 οιονδήποτε τρόπο παρεμποδίζει τη διενέργεια εξέτασης παραπόνου από τον 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(Ι)/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 μου δεδομένων, 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. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**Δ1. Στοιχεία Παραπονούμενου**

Όνομα		Επίθετο	
ΑΔΤ		Υπηκοότητα	

Στοιχεία Επικοινωνίας			
Οδός		Αριθμός	
Διαμέρισμα		ΤΚ	
Επαρχία			

Κινητό τηλέφωνο		Τηλέφωνο οικίας	
Τηλεομοιότυπο (Φαξ)		Email*	

* Ενημερώστε 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.

Δ2. Στοιχεία Αδειοδοτημένου Ίδρυματος κατά του οποίου στρέφεται το παράπονο

Σημειώστε σε ποιο Αδειοδοτημένο Ίδρυμα διατηρείται η πιστωτική διευκόλυνση με εξασφάλιση την κύρια κατοικία

Επωνυμία	
----------	--

Δ3. Αριθμός/οι λογαριασμού/ών πιστωτικής/ών διευκόλυνσης/εων που εξασφαλίζεται/ονται από την Κύρια Κατοικία

Αριθμός/οι Λογαριασμού/ών	
<i>Προτρέπεται όπως, πριν τη συμπλήρωση του αριθμού λογαριασμού, απευθυνθείτε στο Αδειοδοτημένο Ίδρυμα, στο οποίο διατηρείται η πιστωτική διευκόλυνση για επιβεβαίωση του αριθμού λογαριασμού.</i>	

Δ4. Στοιχεία Κύριας Κατοικίας

Οδός		Αριθμός	
Διαμέρισμα		ΤΚ	Δήμος/Κοινότητα
Επαρχία		Αριθμός Εγγραφής	

Δ5. Σχέση με την Κύρια Κατοικία

Σημειώστε με (X) ό,τι ισχύει, σε σχέση σας με την Κύρια Κατοικία. Μπορείτε να σημειώσετε πέραν της μίας επιλογής.

Ιδιοκτήτης/Συνιδιοκτήτης Κύριας Κατοικίας	
Αξία Κύριας Κατοικίας κάτω των €350.000	
Δανειολήπτης της Μη Εξυπηρετούμενης Πιστωτικής Διευκόλυνσης που εξασφαλίζεται από την Κύρια Κατοικία	
Διαμένω στην Κύρια Κατοικία για περίοδο πέραν των έξι (6) μηνών κατ' έτος	

Δ6. Περιγραφή Παραπόνου

Το παρόν παράπονο, αφορά στην αμφισβήτηση του ύψους του απαιτούμενου ποσού για ενυπόθηκο χρέος το ύψος του οποίου ανέρχεται σε €, πλέον τόκος €....., πλέον έξοδα €.....

Σημ. Το απαιτούμενο ποσό αναγράφεται στην Ειδοποίηση Τύπου «ΙΑ», η οποία σας έχει αποσταλεί από το αδειοδοτημένο ίδρυμα

Ε. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ/ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΕΤΕ

Α/Α	ΕΓΓΡΑΦΑ	ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΕΤΑΙ	
		ΝΑΙ	ΟΧΙ
1.	Απόδειξη καταβολής τέλους παραπόνου, είκοσι ευρώ (€20).		
2.	Αντίγραφο Δελτίου Ταυτότητας ή Δελτίο Εγγραφής Αλλοδαπού (ARC) ή αντίγραφο Διαβατηρίου.		
3.	Πληρεξούσιο συνοδευόμενο από πρωτότυπη πιστοποίηση, εάν το παράπονο υποβάλλεται από εκπρόσωπο του επιλέξιμου οφειλέτη.		
4.	Αντίγραφο ειδοποίησης της σκοπούμενης πώλησης τύπος «ΙΑ».		
5.	Αντίγραφο Ειδοποίησης Τύπου «Θ» και «Ι» (εάν είναι διαθέσιμα).		
6.	Βεβαίωση κοινοτάρχη, ότι το υπό εκποίηση ακίνητο αποτελεί κύρια κατοικία.		
7.	Αντίγραφο πρόσφατου τιμολογίου λογαριασμού κοινής ωφελείας (όχι πέραν των έξι (6) μηνών).		
8.	Εκτίμηση κύριας κατοικίας, όπου υπάρχει.		

.....
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	