

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

ΟΔΗΓΙΑ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΩΝ ΑΡΘΡΩΝ 9(1)(η), 9(4) ΚΑΙ 21(3)(γ)

- 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.
- Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, εφαρμόζοντας τα άρθρα 9(1)(η), 9(4) και 21(3)(γ) 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.
- Συνοπτικός τίτλος. 1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί της Διαδικασίας Διορισμού Εμπειρογνώμονα από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2026 και αντικαθιστά την περί της Διαδικασίας Διορισμού Εμπειρογνώμονα από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024, η οποία με την έκδοση της παρούσας Οδηγίας καταργείται.
- Ερμηνεία. 2. (1) Στην Οδηγία αυτή, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:  
«Εμπειρογνώμονας» σημαίνει ειδικό σε έναν τομέα, ο οποίος έχει επαρκή εμπειρία και γνώση και καλείται να γνωμοδοτήσει σε θέματα της ειδικότητάς του.  
«Επίτροπος» σημαίνει τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, ο οποίος διορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου:  
Νοείται ότι κάθε αναφορά στον Επίτροπο, περιλαμβάνει και τον Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, στις περιπτώσεις που ο δεύτερος αναπληρωό ή/και αντικαθιστά τον πρώτο.  
«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.  
«προσοντούχος σύμβουλος επενδυτικών υπηρεσιών» σημαίνει εξειδικευμένο επαγγελματία σύμβουλο που έχει επιτύχει στην αναβαθμισμένη εξέταση, που πραγματοποιείται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου (ΕΚΚ) και το όνομα του οποίου περιλαμβάνεται στο δημόσιο μητρώο πιστοποιημένων προσώπων, που διατηρείται από την ίδια.  
«χρηματοοικονομικός αναλυτής» σημαίνει νόμιμο ελεγκτή όπως αυτός ορίζεται από το άρθρο 2 του περί Ελεγκτών Νόμου του 2017, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται και περιλαμβάνει τον σύμβουλο αφερεγγυότητας όπως αυτός ορίζεται από το άρθρο 2 του περί Συμβούλων Αφερεγγυότητας Νόμου του 2015, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.
- 53(Ι) του 2017  
153(Ι) του 2015  
64(Ι) του 2015.
2. (2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι περιέχονται στην παρούσα Οδηγία και δεν ορίζονται διαφορετικά, έχουν την έννοια που αποδίδεται σε αυτούς από τον Νόμο.
- Λόγοι διορισμού εμπειρογνώμονα. 3. Ο Επίτροπος δύναται να χρησιμοποιεί εμπειρογνώμονες, στις περιπτώσεις όπου, τεκμηριωμένα, απαιτείται να λάβει γνώμη για συγκεκριμένης εξειδικευμένης φύσεως παράπονα ή καταγγελίες, περιλαμβανομένων και όχι περιορισμένων, σε ιατρική γνωμάτευση, αναλογιστική μελέτη, μελέτη εκτίμησης ακινήτου, εξειδικευμένης χρηματοοικονομικής ανάλυσης ή/και άλλως πως:  
Νοείται ότι, ο εμπειρογνώμονας που διορίζεται, δεν δύναται να σχετίζεται επαγγελματικά με την χρηματοοικονομική επιχείρηση, κατά της οποίας έχει υποβληθεί το παράπονο και αυτό δηλώνεται, από τον ίδιο, στην απάντησή του για αποδοχή ή όχι, του διορισμού από τον Επίτροπο.
- Διαδικασία διορισμού εμπειρογνώμονα. 4. (α) Ο Επίτροπος όταν, κατά τη διαδικασία εξέτασης παραπόνου, κρίνει ότι προκύπτει ανάγκη για ιατρική γνωμάτευση από ειδικότητα που δεν καθορίζεται στη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου, αποστέλλει σχετική επιστολή προς τον Παγκύπριο Ιατρικό Σύλλογο, (ΠΙΣ), στην οποία περιγράφει συνοπτικά, και χωρίς αναφορές σε προσωπικά δεδομένα, το παράπονο που έχει υποβληθεί από

για ιατρική  
γνωμάτευση.

καταναλωτή προς εξέταση από τον Επίτροπο, και ζητεί από τον ΠΙΣ, όπως τον ενημερώσει σχετικά με την ειδικευση του ιατρού που πρέπει να διοριστεί για σκοπούς εμπειρογνώμοσύνης.

(β) Ο ΠΙΣ, αφού εξετάσει τα στοιχεία που κατέγραψε ο Επίτροπος, ενημερώνει τον Επίτροπο σχετικά με την απαιτούμενη ειδικευση και παρέχει, στον Επίτροπο, στοιχεία επικοινωνίας τουλάχιστον τριών (3) ιατρών.

Νοείται ότι, εάν καθορίζεται η ειδικότητα στη διαδικασία εξέτασης παραπόνου, ο Επίτροπος προχωρεί σε επιλογή εγγεγραμμένου ιατρού από το μητρώο Ιατρών Κύπρου.

(γ) Ο Επίτροπος επικοινωνεί, γραπτώς, με τον ιατρό για να δηλώσει, κατά πόσον ενδιαφέρεται να εξετάσει την υπόθεση.

(δ) Για τον σκοπό αυτό, ο Επίτροπος αποστέλλει σχετικό έντυπο, στην πρώτη επιλογή του, με το οποίο ενημερώνει τον ιατρό ότι επιθυμεί να τον διορίσει ως εμπειρογνώμονα για συγκεκριμένη υπόθεση:

Νοείται ότι, στο στάδιο αυτό δεν παρέχει οποιοσδήποτε πληροφορίες επί του παραπόνου.

(ε) Ο ιατρός απαντά, εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών, για το κατά πόσον αποδέχεται ή όχι, τον διορισμό και συμπληρώνει το ανάλογο έντυπο αποδοχής ή μη αποδοχής, του διορισμού:

Νοείται ότι, εάν δεν απαντήσει, εντός της προθεσμίας, ο Επίτροπος θεωρεί ότι δεν έχει αποδεχθεί τον διορισμό.

(στ) Σε περίπτωση μη αποδοχής, ο Επίτροπος επικοινωνεί με δεύτερη επιλογή, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία, μέχρι να λάβει θετική απάντηση από ιατρό:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που κανένας από τους τρεις (3) ιατρούς που παρείχε ο ΠΙΣ, δεν αποδεχτεί τον διορισμό, υποβάλλει, εκ νέου, αίτημα για άλλους ιατρούς της ίδιας ειδικότητας.

Διαδικασία  
διορισμού  
προσοντούχων  
συμβούλων  
επενδυτικών  
Υπηρεσιών.

5. (α) Ο Επίτροπος όταν, κατά τη διαδικασία εξέτασης παραπόνου, κρίνει ότι προκύπτει ανάγκη για εξέταση παραπόνου από προσοντούχο σύμβουλο επενδυτικών υπηρεσιών, επιλέγει μέσω του μητρώου που τηρείται από την ΕΚΚ, πρόσωπο που θεωρεί κατάλληλο να διορίσει για την εξέταση, τηρουμένης της διάταξης 10, της παρούσας Οδηγίας.

(β) Για τον σκοπό αυτό, ο Επίτροπος αποστέλλει, σχετικό έντυπο, στον σύμβουλο με το οποίο τον ενημερώνει ότι επιθυμεί να τον διορίσει ως εμπειρογνώμονα για συγκεκριμένη υπόθεση:

Νοείται ότι, στο στάδιο αυτό δεν παρέχει οποιοσδήποτε πληροφορίες επί του παραπόνου.

(γ) Ο σύμβουλος απαντά, εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών, για το κατά πόσον αποδέχεται ή όχι, τον διορισμό και συμπληρώνει το ανάλογο έντυπο αποδοχής ή μη αποδοχής, του διορισμού:

Νοείται ότι, εάν δεν απαντήσει εντός της προθεσμίας, ο Επίτροπος θεωρεί ότι δεν έχει αποδεχθεί τον διορισμό.

(δ) Σε περίπτωση μη αποδοχής, ο Επίτροπος επικοινωνεί με άλλο σύμβουλο, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία, μέχρι να λάβει θετική απάντηση από σύμβουλο.

Διαδικασία  
διορισμού  
εκτιμητή  
ακινήτου.

6. (α) Ο Επίτροπος όταν, κατά την εξέταση παραπόνου, κρίνει ότι προκύπτει ανάγκη για χρήση υπηρεσιών από εκτιμητή ακινήτου, επιλέγει, από το σχετικό μητρώο που τηρείται και δημοσιεύεται από το ΕΤΕΚ, τον εκτιμητή που θεωρεί κατάλληλο να διορίσει για την εξέταση, τηρουμένης της διάταξης 10, της παρούσας Οδηγίας.

(β) Για τον σκοπό αυτό, ο Επίτροπος αποστέλλει, σχετικό έντυπο, στον εκτιμητή με το οποίο τον ενημερώνει ότι επιθυμεί να τον διορίσει ως εμπειρογνώμονα για συγκεκριμένη υπόθεση:

Νοείται ότι, στο στάδιο αυτό δεν παρέχει οποιοσδήποτε πληροφορίες επί του παραπόνου.

(γ) Ο εκτιμητής απαντά, εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών, για το κατά πόσον αποδέχεται ή όχι, τον διορισμό και συμπληρώνει το ανάλογο έντυπο αποδοχής ή μη αποδοχής, του διορισμού:

Νοείται ότι, εάν δεν απαντήσει εντός της προθεσμίας, ο Επίτροπος θεωρεί ότι δεν έχει αποδεχθεί τον διορισμό.

(δ) Σε περίπτωση μη αποδοχής, ο Επίτροπος επικοινωνεί με άλλο εκτιμητή, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία, μέχρι να λάβει θετική απάντηση από εκτιμητή.

Διαδικασία  
διορισμού  
χρηματοοικονο-  
μικού αναλυτή.

7. (α) Ο Επίτροπος όταν, κατά τη διαδικασία εξέτασης παραπόνου, κρίνει ότι προκύπτει ανάγκη για εξέταση παραπόνου από χρηματοοικονομικό αναλυτή, επιλέγει, μέσω επικαιροποιημένου καταλόγου που τηρείται στο Γραφείο του, τον αναλυτή που θεωρεί κατάλληλο να διορίσει για την εξέταση, τηρουμένης της διάταξης 10, της παρούσας Οδηγίας.

Νοείται ότι, η επιλογή συμβούλου αφερεγγυότητας ως χρηματοοικονομικού αναλυτή πραγματοποιείται από το μητρώο που τηρείται στο Τμήμα Αφερεγγυότητας.

(β) Για τον σκοπό αυτό, ο Επίτροπος αποστέλλει, σχετικό έντυπο, στον αναλυτή με το οποίο τον ενημερώνει ότι επιθυμεί να τον διορίσει ως εμπειρογνώμονα για συγκεκριμένη υπόθεση:

Νοείται ότι, στο στάδιο αυτό δεν παρέχει οποιεσδήποτε πληροφορίες επί του παραπόνου.

(γ) Ο αναλυτής απαντά, εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών, για το κατά πόσον αποδέχεται ή όχι, τον διορισμό και συμπληρώνει το ανάλογο έντυπο αποδοχής ή μη αποδοχής, του διορισμού:

Νοείται ότι, εάν δεν απαντήσει εντός της προθεσμίας, ο Επίτροπος θεωρεί ότι δεν έχει αποδεχθεί τον διορισμό.

(δ) Σε περίπτωση μη αποδοχής, ο Επίτροπος επικοινωνεί με άλλο αναλυτή, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία, μέχρι να λάβει θετική απάντηση από αναλογιστή.

(ε) Ο κατάλογος που τηρεί ο Επίτροπος δημιουργείται κατόπιν δημόσιας έντυπης ανακοίνωσης του Επιτρόπου με την οποία καλούνται οι ενδιαφερόμενοι, με τα απαιτούμενα προσόντα όπως αυτά θα δημοσιεύονται, να δηλώσουν ενδιαφέρον για ένταξη στον κατάλογο:

Νοείται ότι, δύναται να πραγματοποιείται επικαιροποίηση του καταλόγου, δύο φορές ετησίως, όταν υπάρχει αυξημένη ζήτηση αυτής της κατηγορίας εμπειρογνώμωνων.

Νοείται περαιτέρω ότι, χρηματοοικονομικοί αναλυτές εγγεγραμμένοι στον κατάλογο του Επιτρόπου, δύναται να διαγραφούν από τον κατάλογο, εάν το επιθυμούν, με αποστολή γραπτής σχετικής ειδοποίησης στον Επίτροπο, είτε ηλεκτρονικά στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

Διαδικασία  
διορισμού άλλου  
εμπειρογνώμονα.

8. (α) Ο Επίτροπος όταν, κατά τη διαδικασία εξέτασης παραπόνου, κρίνει ότι προκύπτει ανάγκη για εξέταση παραπόνου από άλλης κατηγορίας εμπειρογνώμονα, επιλέγει τον εμπειρογνώμονα που θεωρεί κατάλληλο να διορίσει για την εξέταση, τηρουμένης της διάταξης 10, της παρούσας Οδηγίας.

(β) Για τον σκοπό αυτό, ο Επίτροπος αποστέλλει, σχετικό έντυπο, στον εμπειρογνώμονα με το οποίο τον ενημερώνει ότι επιθυμεί να τον διορίσει ως εμπειρογνώμονα για συγκεκριμένη υπόθεση:

Νοείται ότι, στο στάδιο αυτό δεν παρέχει οποιεσδήποτε πληροφορίες επί του παραπόνου.

(γ) Ο εμπειρογνώμονας απαντά, εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών, για το κατά πόσον αποδέχεται ή όχι, τον διορισμό και συμπληρώνει το ανάλογο έντυπο αποδοχής ή μη αποδοχής, του διορισμού:

Νοείται ότι, εάν δεν απαντήσει εντός της προθεσμίας, ο Επίτροπος θεωρεί ότι δεν έχει αποδεχθεί τον διορισμό.

(δ) Σε περίπτωση μη αποδοχής, ο Επίτροπος επικοινωνεί με άλλο εμπειρογνώμονα, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία, μέχρι να λάβει θετική απάντηση από εμπειρογνώμονα.

Διάρκεια  
διορισμού.

9. Το ίδιο πρόσωπο δεν μπορεί να διορίζεται ως εμπειρογνώμονας για περισσότερα από είκοσι (20) παράπονα ετησίως.

Αμοιβή.

10. Η αμοιβή του εμπειρογνώμονα δεν δύναται να υπερβαίνει τα τριακόσια ευρώ (€300) ανά παράπονο και θα καταβάλλεται από τον Φορέα, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, από την παράδοση της έκθεσης του εμπειρογνώμονα, στον Επίτροπο.

Χρόνος  
εκτέλεσης  
εργασίας.

11. Ο χρόνος παράδοσης της έκθεσης του εμπειρογνώμονα, συμφωνείται μεταξύ του εμπειρογνώμονα και του Επιτρόπου, ανάλογα με την περίπτωση, λαμβάνοντας υπόψη τις χρονικές προθεσμίες που θέτει ο Νόμος για την εξέταση του παραπόνου.

- Εμπιστευτικότητα 125(l) του 2018  
26(l) του 2022.
12. Με την αποδοχή του διορισμού, ο εμπειρογνώμονας υπογράφει σχετικό έντυπο εμπιστευτικότητας, προς συμμόρφωση με τις πρόνοιες των περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμων και του άρθρου 22 του Νόμου.
- Επικοινωνία
13. Όλη η επίσημη επικοινωνία, μεταξύ των μερών, γίνεται γραπτώς. Τα έντυπα, τα οποία αναφέρονται στην παρούσα Οδηγία, δύνανται να υποβάλλονται και ηλεκτρονικά.
- Έναρξη ισχύος.
14. Η παρούσα Οδηγία τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευσή της, στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.