

ΠΑΓΚΥΠΡΙΟΣ ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ**CYLAW**

Ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμος του 2010 (84(I)/2010)

Ιστορικό Τροποποιήσεων

84(I)/2010 125(I)/2014 126(I)/2014 125(I)/2015 80(I)/2017 174(I)/2017 ΔΙΟΡΘ. Ε.Ε. Παρ. I(I), Αρ. 4632, 15.12.2017 75(I)/2018 159(I)/2018 125(I)/2020

Προοίμιο

Για σκοπούς εναρμόνισης με την πράξη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο «Σύσταση 98/257/ΕΚ της Επιτροπής της 30ής Μαρτίου 1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης»,

Η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως:

ΜΕΡΟΣ Ι ΕΙΣΑΓΩΓΗ**Συνοπτικός τίτλος**

1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμος του 2010.

[84\(I\)/2010](#)

Ερμηνεία

2. Στον παρόντα Νόμο, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«αδειοδοτημένο πιστωτικό ίδρυμα ή «ΑΠΙ», έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 των περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμων του 1997 έως (Αρ. 4) του 2013, όπως αυτοί εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται·

«αρμόδια εποπτική αρχή» σημαίνει:

(α) σε σχέση με αδειοδοτημένο πιστωτικό ίδρυμα· ή ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ή πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων κατά τα οριζόμενα στον περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017 ή πάροχο υπηρεσιών πληρωμής ή νομικό πρόσωπο που κατέχει άδεια παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης στη μεταφορά χρημάτων από και προς τη Δημοκρατία, την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου,

(β) σε σχέση με Ε.Π.Ε.Υ. ή Ε.Δ.Α.Κ., την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου και

(γ) σε σχέση με Ασφαλιστική Επιχείρηση ή νομικό ή φυσικό πρόσωπο το οποίο ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα, τον Έφορο Ασφαλίσεων.

«Ασφαλιστική Επιχείρηση» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου.

«Βοηθός Επίτροπος» σημαίνει το διοριζόμενο σύμφωνα με το άρθρο 7 Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

«δικαιούχος πληρωμής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το Άρθρο 2, σημείο 13, του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/751.

«διακανονισμός» σημαίνει την εξώδικη επίτευξη φιλικού διακανονισμού με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης από τον Επίτροπο, νοουμένου ότι τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν αποδεχτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασής του σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.

«διασυνοριακή διαφορά» σημαίνει την διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός φορέα παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όταν ο φορέας παροχής είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος άλλο απ' αυτό στο οποίο διαμένει ο καταναλωτής.

«Εγκεκριμένος Αναλυτής Χρηματοοικονομικών Παραπόνων» σημαίνει το Χρηματοοικονομικό Αναλυτή ο οποίος είναι εγγεγραμμένος στο Ειδικό Μητρώο Χρηματοοικονομικών Αναλυτών που τηρεί ο Επίτροπος.

«Επίτροπος» σημαίνει το διοριζόμενο σύμφωνα με το άρθρο 7 Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

«Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών» ή κατά ταυτόσημη έννοια «Ε.Π.Ε.Υ.», έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου.

«εργασίες διαμεσολάβησης» έχει την έννοια που αποδίδει στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου.

«Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίου Κεφαλαίου» ή κατά ταυτόσημη έννοια «Ε.Δ.Α.Κ.», σημαίνει Εταιρεία Διαχείρισης όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 41 του περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου.

«Έφορος Ασφαλίσεων» σημαίνει τον ασκούντα καθήκοντα Εφόρου Ασφαλίσεων δημόσιο λειτουργό, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου.

«Έφορος της Υπηρεσίας Εποπτείας και Ανάπτυξης Συνεργατικών Εταιρειών» [Διαγράφηκε].

«ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος Νόμου.

«ίδρυμα πληρωμών» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί Υπηρεσιών Πληρωμών Νόμου.

«Κανονισμός (ΕΕ) 2015/751» σημαίνει την πράξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τίτλο «Κανονισμός (ΕΕ) 2015/751 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2015, σχετικά με τις διατραπεζικές προμήθειες για πράξεις πληρωμών με κάρτες.

«καταναλωτής» σημαίνει, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 10, φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας αλλά δεν περιλαμβάνει αρμόδια εποπτική αρχή ή, τηρουμένης της επιφύλαξης της παραγράφου (α) και της πρώτης επιφύλαξης της παραγράφου (β) του άρθρου 10, οποιαδήποτε χρηματοοικονομική επιχείρηση.

«κράτος μέλος» σημαίνει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή άλλο κράτος το οποίο είναι συμβαλλόμενο μέρος στην Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο, η οποία υπογράφηκε στο Οπόρτο στις 2 Μαρτίου 1992, και προσαρμόστηκε από το Πρωτόκολλο το οποίο υπογράφηκε στις Βρυξέλλες στις 17 Μαΐου 1993, ως η Συμφωνία εκάστοτε περαιτέρω τροποποιείται.

«κώδικας» σημαίνει τον κώδικα συμπεριφοράς για το χειρισμό δανειοληπτών οι οποίοι δε δύνανται

καθόλου ή δε δύνανται επαρκώς να ανταποκριθούν στις τρέχουσες δανειακές υποχρεώσεις τους έναντι τράπεζας λόγω οικονομικών δυσκολιών και οι οποίοι επιδιώκουν αναδιρθρώσεις των δανείων τους, ο οποίος εκδόθηκε από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου βάσει της Οδηγίας Διαχείρισης Καθυστερήσεων του 2013 και 2014·

«Οδηγίες» σημαίνει τις Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 21·

«παράπονο» σημαίνει τη γραπτή υποβολή στο Φορέα διαμαρτυρίας ή αντίρρησης ή διαφοράς εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, το ύψος της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των διακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, από τον ορισμό του όρου “παράπονο” για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου εξαιρούνται παράπονα τρίτων, εκτός στις περιπτώσεις όπου ο παραπονούμενος είναι άτομο στο οποίο μεταβιβάζεται το όφελος της απαίτησης βάσει ασφαλιστηρίου εναντίον της επιχείρησης, με σύμβαση εκχώρησης δικαιωμάτων, σύμβαση υποκατάστασης ή βάσει νομοθεσίας.

«πάροχος υπηρεσιών πληρωμής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το Άρθρο 2, σημείο 24, του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/751·

«Συμβούλιο» σημαίνει το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα που διορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 5·

«συνδεδεμένα πρόσωπα» σημαίνει, σε σχέση με μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ή σε σχέση με τον Επίτροπο ή το Βοηθό Επίτροπο-

(α) συγγενείς μέχρι δευτέρου βαθμού εξ αίματος ή σύζυγο·

(β) εργοδότη μέλους του Συμβουλίου ή όμιλο στον οποίο ανήκει ο εργοδότης·

(γ) ελεγχόμενες από μέλος του Συμβουλίου ή τον Επίτροπο ή το Βοηθό Επίτροπο ή από τα αναφερόμενα στις παραγράφους (α) και (β) πρόσωπα επιχειρήσεις, στις οποίες αυτοί κατέχουν τουλάχιστον ποσοστό είκοσι τοις εκατόν (20%) του μετοχικού κεφαλαίου ή των δικαιωμάτων ψήφου.

«τράπεζα» [Διαγράφηκε]·

«τρίτη χώρα» σημαίνει χώρα εκτός των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

«Υπουργός» σημαίνει τον Υπουργό Οικονομικών ή οποιονδήποτε δεόντως εξουσιοδοτημένο από αυτόν λειτουργό του υπουργείου του·

«Φορέας» σημαίνει τον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης που συνίσταται κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 3·

«χρηματοοικονομική επιχείρηση» σημαίνει:

(α) ΑΠΙ,

(β) ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος,

(γ) ίδρυμα πληρωμών,

(δ) νομικό πρόσωπο που κατέχει άδεια παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης στη μεταφορά χρημάτων από και προς τη Δημοκρατία,

(ε) Ασφαλιστική Επιχείρηση,

(στ) Ε.Π.Ε.Υ.,

(ζ) Ε.Δ.Α.Κ. ή

(η) άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που λειτουργεί στη Δημοκρατία σύμφωνα με άδεια λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης δυνάμει του:

(i) του περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμου·

(ii) περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες

(ΟΣΕΚΑ) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου

(iii) περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου

(iv) περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου

(v) περί Αγοραπωλησίας Πιστωτικών Διευκολύνσεων και για Συναφή Θέματα Νόμου.

και περιλαμβάνει νομικό ή φυσικό πρόσωπο, το οποίο εμπίπτει στον ορισμό του όρου «διαμεσολαβητής» όπως αυτός καθορίζεται στο άρθρο 2 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου και ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα.

«Χρηματοοικονομικός Τομέας» σημαίνει:

(α) τον τομέα στον οποίο υπάγονται νομικά ή φυσικά πρόσωπα που λειτουργούν στη Δημοκρατία βάσει άδειας λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης όπως προβλέπεται στον περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμο· ή

(β) τον τομέα στον οποίο υπάγονται νομικά ή φυσικά πρόσωπα που λειτουργούν στη Δημοκρατία βάσει άδειας λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης όπως προβλέπεται στον περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμο και περιλαμβάνει νομικό ή φυσικό πρόσωπο, το οποίο εμπίπτει στον ορισμό του όρου «διαμεσολαβητής» όπως αυτός καθορίζεται στο άρθρο 2 του υπό αναφορά νόμου και ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα, ή

(γ) τον τομέα που περιλαμβάνει νομικά ή φυσικά πρόσωπα που λειτουργούν στη Δημοκρατία βάσει άδειας λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης όπως προβλέπεται στον περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμο ή στον περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμο.

[84\(I\)/2010](#)

[125\(I\)/2014](#)

[80\(I\)/2017](#)

[174\(I\)/2017](#)

[75\(I\)/2018](#)

[159\(I\)/2018](#)

ΜΕΡΟΣ ΙΙ ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Σύσταση Φορέα

3.-(1) Συνίσταται νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου, με τον τίτλο "Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης", το οποίο αποτελείται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα, το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, το Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και το προσωπικό που εργοδοτείται από τον Φορέα.

(2) Ο Φορέας διοικείται από το Συμβούλιο, κατά τα οριζόμενα στο Μέρος ΙV του παρόντος Νόμου.

(3) Η έδρα του Φορέα βρίσκεται στη Λευκωσία.

[84\(I\)/2010](#)

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Σκοπός του Φορέα

4.-(1) Ο Φορέας επιλαμβάνεται παραπόνων από καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, με σκοπό το διακανονισμό των διαφορών που ενδέχεται να έχουν καταναλωτές υπηρεσιών χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

(2) Ο Φορέας κατά την άσκηση των καθηκόντων του ενεργεί κατά τρόπο δίκαιο και αμερόληπτο, ακολουθώντας διαφανείς, γρήγορες και αποτελεσματικές διαδικασίες, με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών.

84(I)/2010

ΜΕΡΟΣ ΙV ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα

5.-(1) Ο Φορέας διοικείται από επταμελές Συμβούλιο το οποίο απαρτίζεται από τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και πέντε άλλα μέλη που διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ως ακολούθως:

(α) Στη θέση του Προέδρου, του Αντιπροέδρου και του ενός μέλους του Συμβουλίου διορίζεται πρόσωπο μετά από εισήγηση του Υπουργού· και

(β) στη θέση των υπόλοιπων τεσσάρων (4) μελών του Συμβουλίου διορίζονται:

(i) ένας εκπρόσωπος των τραπεζών, κατόπιν εισήγησης του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου,

(ii) ένας εκπρόσωπος των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, κατόπιν εισήγησης του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου,

(iii) ένας εκπρόσωπος των Ε.Π.Ε.Υ, κατόπιν εισήγησης των νόμιμα συσταθέντων οργανισμών ή συνδέσμων που εκπροσωπούν τις επιχειρήσεις αυτές και

(iv) ένας εκπρόσωπος των καταναλωτών, κατόπιν εισήγησης των νόμιμα συσταθέντων οργανισμών ή συνδέσμων που εκπροσωπούν τους καταναλωτές:

Νοείται ότι, ανεξάρτητα από τις διατάξεις του παρόντος εδαφίου, πρόσωπο που κατέχει, κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικού) (Αρ. 2) Νόμου του 2017, θέση μέλους στο Συμβούλιο του Φορέα, περιλαμβανομένου του Προέδρου και του Αντιπροέδρου, εξακολουθεί να κατέχει τη θέση αυτή υπό τους ίδιους όρους, μέχρι την ολοκλήρωση της θητείας του ή μέχρι την κένωση της θέσης του, δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (4) του παρόντος άρθρου, οποιοδήποτε από τα δύο επέλθει νωρίτερα.

(2) Κάθε μέλος του Συμβουλίου, περιλαμβανομένου του Προέδρου και Αντιπροέδρου, το οποίο διορίζεται από το Υπουργικό Συμβούλιο σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1), πρέπει να πληροί σωρευτικά τα ακόλουθα κριτήρια -

(α) Να είναι πολίτης της Δημοκρατίας·

(β) να είναι πρόσωπο ανωτάτου ηθικού επιπέδου, εγνωσμένου κύρους, εντιμότητας, να έχει αναγνωρισμένη επιστημονική κατάρτιση ή και αναγνωρισμένη οικονομική και επιχειρηματική πείρα και να είναι ικανό να συμβάλει στην πραγμάτωση των σκοπών του παρόντος Νόμου και της λειτουργίας του Φορέα· και

(γ) να είναι πρόσωπο που δεν στερείται της ικανότητας διορισμού για οποιοδήποτε από τους ακόλουθους λόγους-

(i) έχει καταδικαστεί για αδίκημα ενέχον έλλειψη τιμιότητας ή ηθική αισχρότητα·

(ii) έχει κηρυχθεί σε πτώχευση και εφόσον δεν έχει αποκατασταθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του περί Πτωχεύσεως Νόμου ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή βρίσκεται σε συμβιβασμό με τους πιστωτές του·

(iii) τελεί υπό δικαστική απαγόρευση λόγω φρενοβλάβειας ή έχει κηρυχθεί ως πρόσωπο μειωμένης νοητικής ικανότητας.

(2A) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2), πρόσωπο που είναι μέλος διοικητικού οργάνου, αξιωματούχος ή υπάλληλος αδειοδοτημένου πιστωτικού ιδρύματος ή χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή θυγατρικής αυτών ή έχει ως μέτοχος συμφέρον δυνάμει του οποίου ελέγχει οποιοδήποτε πιστωτικό

ίδρυμα ή χρηματοοικονομική επιχείρηση ή θυγατρική αυτών που λειτουργεί στη Δημοκρατία ή που ελέγχεται από οργανισμό που λειτουργεί στη Δημοκρατία, δεν δύναται να διοριστεί ως Πρόεδρος, Αντιπρόεδρος ή μέλος του Συμβουλίου δυνάμει των διατάξεων της παραγράφου (α) του εδαφίου (1).

(3) Η θητεία των μελών του Συμβουλίου είναι πενταετής.

(4) Η θέση μέλους του Συμβουλίου κενούται σε περίπτωση-

(α) θανάτου,

(β) παραίτησης,

(γ) ανάκλησης του διορισμού του:

Νοείται ότι, το Υπουργικό Συμβούλιο δύναται οποτεδήποτε πριν από τη λήξη της θητείας οποιουδήποτε μέλους του Συμβουλίου να ανακαλέσει το διορισμό του σε περίπτωση-

(i) παράβασης οποιασδήποτε των διατάξεων του εδαφίου (5).

(ii) καταδίκης για το αδίκημα της παράβασης της υποχρέωσης προς εχεμύθεια και της τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 22.

(iii) καταδίκης για αδίκημα ατιμωτικό ή που ενέχει ηθική αισχροτήτα, το οποίο συνιστά κώλυμα διορισμού στο Συμβούλιο ή καταδίκη για διάπραξη ποινικού αδικήματος:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που η θέση μέλους του Συμβουλίου κενούται πριν τη λήξη της θητείας του σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων (α), (β) ή (γ), τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (1), στη θέση του διορίζεται πρόσωπο για το υπόλοιπο της θητείας του μέλους, του οποίου η θέση κενώθηκε.

(4A) Χρεία θέσης στο Συμβούλιο ή ελάττωμα στο διορισμό μέλους του δεν επιφέρει ακυρότητα των πράξεων ή διαδικασιών του Συμβουλίου.

(5) Απαγορεύεται σε μέλος του Συμβουλίου να μετέχει ή να παρίσταται στη συζήτηση και στη λήψη αποφάσεων από το Συμβούλιο για θέματα που αφορούν συνδεδεμένα με αυτό πρόσωπα.

(6) Απαρτία σε συνεδρίαση του Συμβουλίου του Φορέα αποτελεί η παρουσία τουλάχιστον τεσσάρων (4) μελών του, από τα οποία απαραίτητα το ένα είναι ο Πρόεδρος ή ο Αντιπρόεδρος του Συμβουλίου.

(7) Οι αποφάσεις του Συμβουλίου λαμβάνονται κατά πλειοψηφία των παρόντων μελών και σε περίπτωση ισοψηφίας, ακολουθεί δεύτερη ψηφοφορία, κατά την οποία μέλος το οποίο προεδρεύει της συνεδρίασης έχει νικώσα ψήφο.

(8) Τηρουμένων των διατάξεων του παρόντος Νόμου, το Συμβούλιο ρυθμίζει τον τρόπο διεξαγωγής των εργασιών του και ειδικά τον τρόπο σύγκλησης των συνεδριών, την ακολουθούμενη κατά τις συνεδρίες διαδικασία και τον τρόπο τήρησης και επικύρωσης των πρακτικών των συνεδριών:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος ή εν τη απουσία του ο Βοηθός Επίτροπος, καλείται από το Συμβούλιο του Φορέα, να παρίσταται στις συνεδρίες του Συμβουλίου, χωρίς δικαίωμα ψήφου:

Νοείται περαιτέρω ότι, ο Επίτροπος ή εν τη απουσία του ο Βοηθός Επίτροπος αποχωρεί από τη συνεδρία του Συμβουλίου κατά τη λήψη αποφάσεων:

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, ο Επίτροπος και ο Βοηθός Επίτροπος δεν μετέχουν ή παρίστανται στη συζήτηση και στη λήψη αποφάσεων από το Συμβούλιο για θέματα που αφορούν τους ίδιους προσωπικά ή συνδεδεμένα με αυτούς πρόσωπα.

(9) Τα μέλη του Συμβουλίου λαμβάνουν αποζημίωση, το ποσό της οποίας καθορίζεται από το Υπουργικό Συμβούλιο.

(10) Τα μέλη του Συμβουλίου ή συνδεδεμένα με αυτό πρόσωπα δε δύναται να αποκομίζουν όφελος από συμβόλαια που συνάπτονται, συναλλαγές που γίνονται ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε σχέση με τις ανάγκες του Φορέα.

(11) Το Συμβούλιο λαμβάνοντας υπόψη εισήγηση του Επιτρόπου, προβαίνει στις προσλήψεις, παύσεις και προαγωγές των υπαλλήλων που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα και στην άσκηση πειθαρχικού ελέγχου επ' αυτών.

84(I)/2010 174(I)/2017

Αρμοδιότητες του Συμβουλίου

6.-(1) Το Συμβούλιο εφορεύει των εργασιών του Φορέα και έχει εξουσία για τη διαχείριση της περιουσίας του και τη διοίκηση του προσωπικού του, κατά τα οριζόμενα στον παρόντα Νόμο και σε Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει αυτού:

Νοείται ότι, μέλος του Συμβουλίου δεν υπέχει προσωπικής ευθύνης για τις πράξεις ή παραλείψεις του κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, εκτός αν η εν λόγω πράξη ή παράλειψη αποδεδειγμένα έγινε εκ προθέσεως.

(2) Το Συμβούλιο -

(α) εκπροσωπεί, διά του Προέδρου ή του Αντιπροέδρου του, το Φορέα ενώπιον των δικαστικών και άλλων αρχών:

Νοείται ότι, με απόφαση του Προέδρου του Συμβουλίου και εφόσον το θέμα αφορά τις αρμοδιότητες του Επιτρόπου, το Συμβούλιο δύναται να εκπροσωπείται ενώπιον των δικαστικών και άλλων αρχών από τον Επίτροπο ή, στην απουσία του, από το Βοηθό Επίτροπο.

(β) καθορίζει τις κατευθυντήριες αρχές, για την ομαλή λειτουργία του Φορέα.

(γ) τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (1) και (3) του άρθρου 7, εισηγείται το διορισμό και διατυπώνει γνώμη για την παύση του Επιτρόπου και τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (11) του άρθρου 5, διορίζει και παύει τους υπαλλήλους που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα.

(δ) διεξάγει έρευνες και ασκεί πειθαρχική εξουσία επί του Επιτρόπου, του Βοηθού Επιτρόπου και, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (11) του άρθρου 5, των υπαλλήλων που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα και επιβάλλει σε αυτούς πειθαρχικές κυρώσεις.

(ε) μεριμνά για την τήρηση λογαριασμών και για την κατάρτιση και υποβολή εκθέσεων και οικονομικών καταστάσεων όπως προβλέπεται στο Μέρος VIII.

(στ) λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την απρόσκοπτη και ομαλή διεξαγωγή των εργασιών του Φορέα.

(ζ) καταρτίζει και εκδίδει Οδηγίες μετά από διαβούλευση με τον Επίτροπο, δυνάμει του άρθρου 21.

(η) διαμορφώνει τη διοικητική διάρθρωση του Φορέα και

(θ) είναι γενικά αρμόδιο για κάθε ενέργεια, η οποία κατά τον παρόντα Νόμο, τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες και την κείμενη νομοθεσία, προσιδιάζει στους σκοπούς και τις αρμοδιότητες του Φορέα όπως καθορίζονται με βάση τον παρόντα Νόμο:

Νοείται ότι, το Συμβούλιο δεν έχει αρμοδιότητα σε σχέση με τον τρόπο που ο Επίτροπος, ο Βοηθός Επίτροπος ή το προσωπικό που εργοδοτείται από το Φορέα χειρίζονται ένα παράπονο ή μία διαφορά, εκτός αν διαπιστώσει μη συμμόρφωση με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου ή τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες.

84(I)/2010 174(I)/2017 ΔΙΟΡΘ. Ε.Ε. Παρ. Ι(Ι), Αρ. 4632, 15.12.2017

ΜΕΡΟΣ V ΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ, ΒΟΗΘΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος**

7.-(1) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, λαμβανομένης υπόψη εισήγησης του Συμβουλίου και είναι:

(α) Πολίτες της Δημοκρατίας,

(β) πρόσωπα ανώτατου ηθικού επιπέδου, εγνωσμένου κύρους και εντιμότητας και

(γ) πρόσωπα που κατά την κρίση του Συμβουλίου είτε διαθέτουν γνώση και πείρα σε οικονομικά ή χρηματοοικονομικά θέματα και είναι κάτοχοι πτυχίου στα νομικά είτε διαθέτουν γνώση και πείρα σε νομικά θέματα και είναι κάτοχοι πτυχίου στα οικονομικά ή στα χρηματοοικονομικά.

(2) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (3), η θητεία του Επιτρόπου και του Βοηθού Επιτρόπου είναι πενταετής και δύναται να ανανεώνεται για ακόμη μία θητεία:

Νοείται ότι, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (1) το Υπουργικό Συμβούλιο προχωρεί στο διορισμό Βοηθού Επιτρόπου όταν κατά την κρίση του, αυτό είναι αναγκαίο για την εύρυθμη λειτουργία του Φορέα:

Νοείται περαιτέρω ότι, κατ' εξαίρεση, ο Επίτροπος ο οποίος είχε διοριστεί πριν από την έναρξη της ισχύος του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικού) (Αρ. 2) Νόμου του 2017, συνεχίζει να εκτελεί τα καθήκοντά του μέχρι τη λήξη της θητείας του.

(3) Το Υπουργικό Συμβούλιο, λαμβανομένης υπόψη της γνώμης του Συμβουλίου, δύναται να παύσει τον Επίτροπο ή τον Βοηθό Επίτροπο οποτεδήποτε πριν από τη λήξη της θητείας του, σε περίπτωση είτε ανάρμοστης συμπεριφοράς, είτε πνευματικής ή σωματικής ανικανότητας ή αναπηρίας, η οποία τον καθιστά ανίκανο να εκπληρώσει τα καθήκοντά του:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που η θέση του Επιτρόπου ή του Βοηθού Επιτρόπου κενούται πριν από τη λήξη της θητείας του, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (1), στη θέση του διορίζεται πρόσωπο για το υπόλοιπο της θητείας του Επιτρόπου ή του Βοηθού Επιτρόπου, του οποίου η θέση κενώθηκε.

(4) Η αντιμισθία και οι λοιποί όροι υπηρεσίας του Επιτρόπου και του Βοηθού Επιτρόπου καθορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο γραπτώς για ολόκληρη τη θητεία:

Νοείται ότι, η αντιμισθία και τα λοιπά ωφελήματα του Επιτρόπου και του Βοηθού Επιτρόπου καταβάλλονται μέσω του κρατικού προϋπολογισμού.

(5) Η θέση του Επιτρόπου και του Βοηθού Επιτρόπου είναι πλήρους απασχόλησης και το πρόσωπο που κατέχει τη θέση δεν επιτρέπεται να ασκεί άλλη επαγγελματική δραστηριότητα.

(6) Ο Βοηθός Επίτροπος αναπληρώνει τον Επίτροπο σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος στην άσκηση των καθηκόντων του ή σε περίπτωση κένωσης της θέσης του.

(7) Στη θέση του Επιτρόπου ή στη θέση του Βοηθού Επιτρόπου δε δύναται να διορισθεί:

(α) Μέλος της Βουλής των Αντιπροσώπων,

(β) μέλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου,

(γ) δήμαρχος ή μέλος δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου,

(δ) μέλος του Υπουργικού Συμβουλίου,

(ε) δημόσιος υπάλληλος ή υπάλληλος νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου,

(στ) ανεξάρτητος αξιωματούχος της Δημοκρατίας,

(ζ) πρόσωπο, το οποίο, κατά την κρίση του Συμβουλίου, έχει είτε το ίδιο είτε συνδεδεμένο με αυτό πρόσωπο είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, ουσιώδες ως προς αυτό, συμφέρον σε χρηματοοικονομική επιχείρηση στη Δημοκρατία ή σε συνδεδεμένη με αυτή επιχείρηση ή έχει εργοδοτηθεί ή παρείχε υπηρεσίες σε χρηματοοικονομική επιχείρηση στη Δημοκρατία ή σε συνδεδεμένη με αυτή επιχείρηση κατά τα τελευταία δύο (2) χρόνια πριν από τον προτεινόμενο διορισμό του ως Επίτροπος ή ως Βοηθός Επίτροπος,

(η) υπάλληλος ή μέλος διοικητικού συμβουλίου αρμόδιας εποπτικής αρχής, και

(θ) πρόσωπο που έχει καταδικαστεί για ποινικό αδίκημα ή για αδίκημα που ενέχει έλλειψη τιμιότητας ή ηθική αισχύτητα.

(8) Ο Επίτροπος και ο Βοηθός Επίτροπος δε δύναται για περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λήξη της θητείας τους ή της παραίτησής τους να εργοδοτούνται από, ή να παρέχουν υπηρεσίες σε, ή να είναι μέλη

διοικητικού συμβουλίου χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

(9) Ο Επίτροπος και ο Βοηθός Επίτροπος δεν υπέχουν οποιασδήποτε ευθύνης σε περίπτωση αγωγής, αίτησης ή άλλης νομικής διαδικασίας για αποζημιώσεις σχετικά με οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του Φορέα δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου ή οποιωνδήποτε Οδηγιών εκδίδονται δυνάμει αυτού, εκτός εάν αποδειχθεί ότι η εν λόγω πράξη ή παράλειψη δεν έγινε καλή τη πίστει ή ήταν αποτέλεσμα σοβαρής αμέλειας.

(10) Ο Επίτροπος δύναται να εξουσιοδοτήσει το Βοηθό Επίτροπο ή οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού του Φορέα να εκτελεί οποιαδήποτε καθήκοντα που ο παρών Νόμος αναθέτει στον Επίτροπο:

Νοείται ότι, ο Βοηθός Επίτροπος και το προσωπικό, εκτελούν τα καθήκοντά τους και ασκούν τις εξουσίες τους με ανεξαρτησία και αμεροληψία.

(11) Ο Βοηθός Επίτροπος και οι υπάλληλοι που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα ακολουθούν τις οδηγίες του Επιτρόπου και τον ενημερώνουν για την πορεία της εξέτασης των παραπόνων που τους ανατίθενται.

[84\(I\)/2010](#) [174\(I\)/2017](#)

Προσωπικό του Φορέα

8.-(1) Το προσωπικό του Φορέα εργοδοτείται επί πλήρους απασχολήσεως και δεν επιτρέπεται να ασκεί οποιαδήποτε άλλη επαγγελματική δραστηριότητα.

(2) Το Συμβούλιο του Φορέα, μετά από διαβούλευση με τον Επίτροπο, αποφασίζει για τους όρους εργοδότησης του προσωπικού του Φορέα και εκδίδει σχετικές Οδηγίες δυνάμει της παραγράφου (ε) του εδαφίου (2) του άρθρου 21.

(3) Το προσωπικό του Φορέα δεν υπέχει οποιασδήποτε ευθύνης σε περίπτωση αγωγής, αίτησης ή άλλης νομικής διαδικασίας για αποζημιώσεις σχετικά με οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του Φορέα δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου ή οποιωνδήποτε Οδηγιών εκδίδονται δυνάμει αυτού, εκτός εάν αποδειχθεί ότι η εν λόγω πράξη ή παράλειψη δεν έγινε καλή τη πίστει ή ήταν αποτέλεσμα σοβαρής αμέλειας.

(4) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις των εδαφίων (1) και (2), για σκοπούς αποτελεσματικότερης λειτουργίας του Φορέα είναι δυνατή η στελέχωση αυτού με δημόσιους υπαλλήλους ή με ωρομίσθιο προσωπικό της δημόσιας υπηρεσίας, ανάλογα με την περίπτωση, το οποίο υπηρετεί ή μετακινείται ή αποσπάται στο Υπουργείο Οικονομικών και παραχωρείται για απασχόληση στο Φορέα:

Νοείται ότι, ο αριθμός των δημοσίων υπαλλήλων ή του ωρομίσθιου προσωπικού της δημόσιας υπηρεσίας που δυνατό να παραχωρηθεί για σκοπούς στελέχωσης του Φορέα, καθώς και το χρονικό διάστημα παραχώρησής του στο Φορέα, το οποίο δυνατό να ανανεώνεται, αποφασίζεται από τον Υπουργό Οικονομικών, ύστερα από σχετικό αίτημα του Συμβουλίου, με τη σύμφωνη γνώμη του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου:

Νοείται περαιτέρω ότι, η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων που απασχολούνται στο Φορέα, διενεργείται από το Γενικό Διευθυντή του Υπουργείου Οικονομικών, αφού ληφθούν υπόψη οι γραπτές απόψεις του Επιτρόπου.

[84\(I\)/2010](#) [125\(I\)/2014](#) [174\(I\)/2017](#)

ΜΕΡΟΣ VI ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Δικαιοδοσία Επιτρόπου

9.-(1) Ο Επίτροπος έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες-

(α) Αναλαμβάνει την καθημερινή διαχείριση του Φορέα και την εσωτερική οργάνωση του προσωπικού του Φορέα.

- (β) δέχεται και επιλαμβάνεται παραπόνων κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων κατά τα οριζόμενα στον παρόντα Νόμο και σε Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει αυτού·
- (γ) διορίζει διαμεσολαβητή ως προς την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων μετά από αίτηση του χρεώστη δυνάμει των διατάξεων του Μέρους VIA του παρόντος Νόμου και των Οδηγιών που εκδίδονται δυνάμει αυτού·
- (δ) ασκεί όλες τις εξουσίες και αρμοδιότητες που του ανατίθενται κατά τα οριζόμενα στον παρόντα Νόμο και σε Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει αυτού·
- (ε) προτείνει στο Συμβούλιο την πρόσληψη προσωπικού ή/και τη σύναψη συμβάσεων με φυσικά ή νομικά πρόσωπα για την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται στον περί της Ρύθμισης των Διαδικασιών Σύναψης Δημοσίων Συμβάσεων και για Συναφή Θέματα Νόμο·
- (στ) εφαρμόζει τις αποφάσεις του Συμβουλίου σε θέματα πολιτικής·
- (ζ) ετοιμάζει, υποβάλλει και δημοσιεύει εκθέσεις κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 20·
- (η) καταρτίζει και εκδίδει Οδηγίες δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 21·
- (θ) συνεργάζεται στα θέματα των αρμοδιοτήτων του με τα αρμόδια όργανα άλλων κρατών μελών και με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Δημοκρατίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 24·
- (ι) δύναται, σε συνεργασία με το Φορέα, να εκδίδει ή να δημοσιεύει ενημερωτικά δελτία που να παρέχουν πληροφορίες ή συμβουλές, τις οποίες θεωρεί κατάλληλες με βάση τα παράπονα που υποβλήθηκαν ή βάσει των γραπτών αποφάσεων του·
- (κ) τηρεί Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών και Ειδικό Μητρώο Εγκεκριμένων Αναλυτών Χρηματοοικονομικών Παραπόνων.
- (1Α) Ο Επίτροπος επιλαμβάνεται παραπόνων κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων σε σχέση με τα οποία πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:
- (α) Το παράπονο να υποβάλλεται από καταναλωτή·
- (β) προτού να υποβληθεί το παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης στον Επίτροπο, ο καταναλωτής να έχει υποβάλει το παράπονό του στην επηρεαζόμενη χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 11·
- (γ) η χρηματοοικονομική επιχείρηση, κατά της οποίας υποβάλλεται το παράπονο, να λειτουργούσε κατά το χρόνο στον οποίο αναφέρεται το παράπονο βάσει νομίμως χορηγηθείσας άδειας λειτουργίας ή να λειτουργούσε δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης:
- Νοείται ότι, σε περίπτωση που χρηματοοικονομική επιχείρηση, εναντίον της οποίας υποβάλλεται το παράπονο, λειτουργεί στη Δημοκρατία δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, ο Επίτροπος δεν εξετάζει το υποβληθέν παράπονο, αλλά το διαβιβάζει στο όργανο του κράτους μέλους που είναι αρμόδιο για τον εξώδικο διακανονισμό της σχετικής διαφοράς και ενημερώνει τον καταναλωτή για την ενέργεια αυτή:
- Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που στο εν λόγω κράτος δεν έχει συσταθεί αρμόδιο όργανο υπεύθυνο για τον εξώδικο διακανονισμό διαφοράς που προκύπτει σύμφωνα με το παράπονο, ο Επίτροπος επιλαμβάνεται του εν λόγω παραπόνου.
- (2) Με την υποβολή ενός παραπόνου, ο καταναλωτής δύναται να παραπνευθεί εναντίον περισσότερων της μιας χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων στην ίδια διαδικασία, υπό την προϋπόθεση ότι το παράπονο εναντίον της κάθε χρηματοοικονομικής επιχείρησης συνδέεται άμεσα με το αντικείμενο του παραπόνου.
- (3) Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται παραπόνου, το οποίο -
- (α) αφορά συναλλαγή, που δεν εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμοδίων εποπτικών αρχών·
- (β) κατά την ημέρα υποβολής του, σύμφωνα με την προβλεπόμενη στο άρθρο 12 διαδικασία, είχε ήδη εκδοθεί απόφαση για το ίδιο παράπονο από δικαστήριο της Δημοκρατίας ή ευρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία για την εξέταση του ίδιου παραπόνου·
- (γ) υποβάλλεται στον Επίτροπο μετά την πάροδο δεκαοχτώ μηνών (18) από την ημερομηνία κατά

την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή, που λογικά θα έπρεπε κατά την κρίση του Επιτρόπου να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου· ή

(δ) κατά την κρίση του είναι κακόβουλο ή η διαφορά που προκύπτει είναι επουσιώδης.

(4) Ο Επίτροπος δύναται όπως για παράπονα που χρήζουν εξειδικευμένου χειρισμού να χρησιμοποιεί, σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται στον περί της Ρύθμισης των Διαδικασιών Σύναψης Δημοσίων Συμβάσεων και για Συναφή Θέματα Νόμο Εγκεκριμένους Αναλυτές Χρηματοοικονομικών Παραπόνων, η επιλογή των οποίων γίνεται από το Ειδικό Μητρώο Χρηματοοικονομικών Αναλυτών που ο ίδιος τηρεί, κατά την κρίση του και λαμβανομένης υπόψη της αρχής της ίσης μεταχείρισης και της κατάταξης των υποψηφίων στο εν λόγω μητρώο:

Νοείται ότι, στο εν λόγω μητρώο εγγράφονται –

(α) Οι κάτοχοι του αναγνωρισμένου επαγγελματικού τίτλου Chartered Financial Analyst (CFA)· και

(β) πρόσωπα που έχουν επιτύχει σε εξετάσεις οι οποίες διεξάγονται από τριτοβάθμιο εκπαιδευτικό ίδρυμα, το οποίο προσφέρει προγράμματα σπουδών στον κλάδο της Χρηματοοικονομικής:

Νοείται ότι, το περιεχόμενο, ο τρόπος διεξαγωγής των εξετάσεων, η συχνότητα, η εξεταστέα ύλη αυτών, καθώς και οποιοδήποτε άλλο θέμα χρήζει ή είναι επιδεκτικό καθορισμού, εξειδίκευσης ή διευκρίνισης, καθορίζεται, εξειδικεύεται ή διευκρινίζεται με Οδηγίες που εκδίδονται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21.

84(I)/2010 125(I)/2014 174(I)/2017 125(I)/2020

Δικαίωμα υποβολής παραπόνου

10.-(1) Καταναλωτής δύναται να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο, σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζεται στο άρθρο 12, εφόσον είναι-

(α) φυσικό πρόσωπο:

Νοείται ότι, φυσικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2, δύναται να υποβάλλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν προσφέρει στους πελάτες του·

(β) νομικό πρόσωπο, του οποίου ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000):

Νοείται ότι, νομικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2, δύναται να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν προσφέρει στους πελάτες του:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που το νομικό πρόσωπο συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσιος κύκλος εργασιών λογίζεται ο κύκλος εργασιών της περιόδου από την 1η Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο με αναγωγή κατ' αναλογία στους δώδεκα μήνες:

(γ) φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων, του οποίου τα ετήσια έσοδα κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνουν τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το φιλανθρωπικό ίδρυμα ή το σωματείο ή η ένωση προσώπων συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσια έσοδα λογίζονται τα έσοδα της περιόδου από την 1η Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο, με αναγωγή κατ' αναλογία στους δώδεκα μήνες:

(δ) καταπίστευμα, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου του έτους που

προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το καταπίστευμα συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του καταπιστεύματος κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000) ή

(ε) ταμείο προνοίας, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το ταμείο προνοίας συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του ταμείου προνοίας κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000).

(2) Καταναλωτής του οποίου η πιστωτική διευκόλυνση εξαγοράζεται από εταιρεία εξαγοράς πιστώσεων δυνάμει των διατάξεων του περί Αγοραπωλησίας Πιστωτικών Διευκολύνσεων και για Συναφή Θέματα Νόμου, έχει το δικαίωμά υποβολής παραπόνου στον Επίτροπο δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

[84\(I\)/2010](#) [174\(I\)/2017](#) [159\(I\)/2018](#)

Υποβολή παραπόνου προς χρηματοοικονομική επιχείρηση

11.-(1) Καταναλωτής που έχει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, δύναται να υποβάλει γραπτώς στην χρηματοοικονομική επιχείρηση, εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς, κατά την άποψή του, πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.

(2) Η χρηματοοικονομική επιχείρηση γνωστοποιεί τη λήψη του παραπόνου εντός προθεσμίας δεκαπέντε ημερών (15) από της ημερομηνίας παραλαβής του παραπόνου και απαντά στον καταναλωτή επί του παραπόνου εντός προθεσμίας τριών μηνών (3) από της ημερομηνίας παραλαβής του:

Νοείται ότι, η προθεσμία αναφορικά με τη γνωστοποίηση λήψης του παραπόνου δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση, απαντήσει στον καταναλωτή επί του παραπόνου εντός των προβλεπόμενων δεκαπέντε (15) ημερών.

(3) Σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση-

(α) απαντήσει εντός της προθεσμίας που καθορίζεται στο εδάφιο (2) και ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απάντηση, τότε δύναται, εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε παράπονο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο, σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 12·

(β) δεν απαντήσει στον καταναλωτή εντός της προθεσμίας που καθορίζεται στο εδάφιο (2), τότε ο καταναλωτής δύναται, εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε παράπονο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση στον καταναλωτή, να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο, σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 12.

[84\(I\)/2010](#) [125\(I\)/2020](#)

Υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο

12.-(1) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (3) του άρθρου 11, ο καταναλωτής δύναται να υποβάλλει ενυπόγραφο παράπονο στον Επίτροπο.

(2) Το παράπονο υποβάλλεται στον Επίτροπο δια χειρός ή ταχυδρομικά ή μέσω τηλεομοιοτύπου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και, όπου είναι δυνατό, συνοδεύεται από αντίγραφο του παραπόνου που υποβλήθηκε στη χρηματοοικονομική επιχείρηση και της οποιασδήποτε απάντησης τυχόν έχει δοθεί.

(3) Τηρουμένων των διατάξεων του παρόντος Άρθρου, ο τύπος και ο τρόπος υποβολής παραπόνων καθορίζεται με Οδηγίες που εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 21.

(4) [Διαγράφηκε].

(5) [Διαγράφηκε].

(6) Καταναλωτής που υπέβαλε παράπονο στον Επίτροπο δύναται με έγγραφη ειδοποίηση προς αυτόν να αποσύρει το εν λόγω παράπονο και, εφόσον το πράξει, δε δύναται να υποβάλει νέο παράπονο στον Επίτροπο με αντικείμενο το ίδιο με εκείνο του αρχικού παραπόνου.

(7) Ο καταναλωτής καταβάλλει, κατά την υποβολή του παραπόνου του στον Επίτροπο, τέλος ύψους είκοσι ευρώ (€20) ανά παράπονο.

84(I)/2010 125(I)/2020

Εξέταση παραπόνου από τον Επίτροπο

13.-(1) Ο Επίτροπος εξετάζει τα παράπονα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, σύμφωνα με τις Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 21.

(2) Σε περίπτωση που, μετά την υποβολή παραπόνου προς τον Επίτροπο, ο καταναλωτής καταχωρίσει αγωγή με αντικείμενο το ίδιο με αυτό του παραπόνου που είχε υποβάλει εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τότε αυθημερόν ειδοποιεί τον Επίτροπο για την ενέργεια αυτή:

Νοείται ότι, με τη λήψη της πιο πάνω ειδοποίησης ή της με οποιοδήποτε άλλο τρόπο ενημέρωσής του για την έναρξη της δικαστικής διαδικασίας, ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου και ειδοποιεί σχετικά τη χρηματοοικονομική επιχείρηση.

(3) Σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα στο παράπονο μέρη καταλήξουν σε διευθέτηση της μεταξύ τους διαφοράς, οφείλουν να ειδοποιήσουν προς τούτο τον Επίτροπο, παρέχοντας λεπτομέρειες της συμφωνίας που επήλθε:

Νοείται ότι, με τη λήψη όλων των ειδοποιήσεων, ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου εφόσον βεβαιωθεί ότι τυχόν ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, μεταξύ των εμπλεκόμενων στο παράπονο, μερών έχει καταβληθεί στον καταναλωτή.

84(I)/2010

Απόφαση επί του παραπόνου

14.-(1) Ο Επίτροπος όταν ολοκληρώσει την εξέταση του παραπόνου, εκδίδει γραπτώς την τελική του απόφαση, την οποία λαμβάνει σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες και την κοινοποιεί τόσο στον καταναλωτή που υπέβαλε το παράπονο όσο και στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, εναντίον της οποίας ο εν λόγω καταναλωτής είχε υποβάλει το παράπονο:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος καταλήγει στην τελική του απόφαση, λαμβάνοντας υπόψη το νομικό πλαίσιο εντός του οποίου λειτουργούν οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, τους σχετικούς κώδικες επαγγελματικής συμπεριφοράς και τη γενικά αποδεκτή ακολουθούμενη επιχειρηματική πρακτική, έχοντας ως στόχο τη διαμεσολάβηση για διακανονισμό των παραπόνων που υποβάλλονται σ' αυτόν.

(2) Ο Επίτροπος στη γραπτή απόφασή του, η οποία δέον να είναι αιτιολογημένη και να φέρει την υπογραφή του, καθορίζει τα ακόλουθα:

(α) το διακανονισμό που επιτεύχθηκε με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης ή ανάλογα με την περίπτωση το γεγονός ότι δεν επιτεύχθηκε διακανονισμός με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης·

(β) σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη δεν έχουν αποδεχτεί την δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, αίτημα προς τους εμπλεκόμενους όπως τον ειδοποιήσουν γραπτώς, εντός δύο (2) μηνών, κατά πόσο αποδέχονται την εκδοθείσα απόφαση·

(γ) την προθεσμία, εντός της οποίας τα εμπλεκόμενα μέρη οφείλουν να συμμορφωθούν με την απόφαση·

(δ) ότι η αποδοχή και από τα δύο μέρη της δεσμευτικότητας της απόφασης αυτής, την καθιστά τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον Δικαστηρίου .

(3) Εάν εντός της προθεσμίας των δύο (2) μηνών που καθορίζεται στην απόφαση, ο καταναλωτής ή η χρηματοοικονομική επιχείρηση ή και τα δύο μέρη απορρίψουν την απόφαση ή και δεν ειδοποιήσουν γραπτώς τον Επίτροπο κατά τα διαλαμβανόμενα στην παράγραφο (β) του εδαφίου (2), τότε ο Επίτροπος αμέσως μετά την εκπνοή της προθεσμίας αυτής θεωρεί ότι ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση έχουν απορρίψει την απόφασή του και ως εκ τούτου η απόφαση δε θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιονδήποτε.

(4) Τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (2) και (3), μετά την εκπνοή της προθεσμίας των δύο μηνών που καθορίζεται στη απόφαση, ο Επίτροπος ενημερώνει τη χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά πόσον ο καταναλωτής έχει αποδεχτεί ή απορρίψει την απόφαση και τον καταναλωτή, κατά πόσον η χρηματοοικονομική επιχείρηση έχει αποδεχτεί ή απορρίψει την απόφαση και ότι η εξέταση του παραπόνου θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

(5) Σε περίπτωση που παράπονο εξετάστηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και η τελική γραπτή απόφαση εκδίδεται προς όφελος του καταναλωτή και εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2), ο Επίτροπος στην απόφασή του:

(α) καθορίζει την καταβλητέα από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς τον καταναλωτή, χρηματική αποζημίωση την οποία θεωρεί δίκαιη για την πραγματική χρηματική ζημιά που υπέστη ο καταναλωτής και, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει το ποσό των εκατόν χιλιάδων ευρώ (€100.000) και

(β) δύναται:

(i) να απευθύνει σύσταση προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση όπως λάβει τα κατά την κρίση του δίκαια και κατάλληλα μέτρα για την άρση του προβλήματος ή της διαφοράς και για την αποφυγή δημιουργίας παρόμοιας διαφοράς στο μέλλον·

(ii) να επιβάλει την καταβολή από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα του κόστους, μέχρι του ποσού των τριακοσίων ευρώ (€300), για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση το παραπόνου.

(6) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), οι Οδηγίες δυνατό να καθορίζουν το ανώτατο ποσό που επιβάλλεται δυνάμει του εδαφίου (5) ως δίκαιη αποζημίωση για συγκεκριμένο είδος απώλειας ή ζημίας, το οποίο δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει το ποσό των εκατόν χιλιάδων ευρώ (€100.000).

(7) Ο Επίτροπος δύναται εφόσον κρίνει ότι η δίκαιη αποζημίωση συνεπάγεται την καταβολή μεγαλύτερου χρηματικού ποσού από το ανώτατο ποσό που καθορίζεται στο εδάφιο (5), να συστήσει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση να καταβάλει, οικειοθελώς και επιπρόσθετα στον καταναλωτή, τη διαφορά μεταξύ του ανώτατου ποσού που καθορίζεται στο εδάφιο (5) και του μεγαλύτερου χρηματικού ποσού που ο ίδιος κρίνει ότι αποτελεί δίκαιη αποζημίωση.

(8) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο Επίτροπος δύναται στην απόφασή του να καθορίσει ότι η χρηματική αποζημίωση περιλαμβάνει και την καταβολή τόκου καθορίζοντας την ημερομηνία, από την οποία άρχεται ο υπολογισμός του τόκου:

Νοείται ότι, το επιτόκιο καθορίζεται με βάση το άρθρο 33 του περί Δικαστηρίων Νόμου.

(9) Σε περίπτωση που:

(α) παράπονο εξετάστηκε από τον Επίτροπο σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου,

(β) εκδόθηκε από τον Επίτροπο γραπτή απόφαση προς όφελος του καταναλωτή,

(γ) ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση, εναντίον της οποίας είχε υποβληθεί το παράπονο αποδέχτηκαν τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου, και

(δ) η χρηματοοικονομική επιχείρηση δε συμμορφώνεται με την απόφαση του Επιτρόπου εντός της προθεσμίας του προβλέπεται στην εν λόγω απόφαση,

ο καταναλωτής δύναται να λάβει δικαστικά μέτρα κατά της χρηματοοικονομικής επιχείρησης,

ενημερώνοντας παράλληλα γραπτώς τον Επίτροπο για την ενέργεια αυτή.

(10) Στην περίπτωση που, μετά την έκδοση της απόφασης, και τα δύο μέρη δηλώσουν ρητά ότι αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της δύναμει της παραγράφου (β) του εδαφίου (2), αλλά η χρηματοοικονομική επιχείρηση δε συμμορφώνεται με την απόφαση του Επιτρόπου εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στην εν λόγω απόφαση, ο καταναλωτής δύναται να λάβει δικαστικά μέτρα κατά της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ενημερώνοντας παράλληλα γραπτώς τον Επίτροπο για την ενέργεια αυτή.

(11) Η τελική γραπτή απόφαση του Επιτρόπου γνωστοποιείται ως ακολούθως:

(α) Σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (ε) του άρθρου 9 του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου, στην περίπτωση που το παράπονο υποβάλλεται από καταναλωτή, ο οποίος είναι φυσικό πρόσωπο,

(β) το αργότερο εντός ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο Φορέας έλαβε, κατά την κρίση του Επιτρόπου, τον πλήρη φάκελο του παραπόνου στην περίπτωση που το παράπονο υποβάλλεται από καταναλωτή, ο οποίος είναι νομικό πρόσωπο:

Νοείται 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.

[84\(I\)/2010](#) [174\(I\)/2017](#) [125\(I\)/2020](#)

ΜΕΡΟΣ VΙΑ ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ

Ερμηνεία

14Α. Για τους σκοπούς του παρόντος Μέρους-

«αίτηση» σημαίνει τη γραπτή υποβολή, από χρεώστη στον Επίτροπο, αιτήματος για διορισμό διαμεσολαβητή σε σχέση με διαδικασία αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων·

«επαγγελματική στέγη» σημαίνει ακίνητο το οποίο χρησιμοποιείται ως χώρος στέγασης και διεξαγωγής των επιχειρηματικών ή/και εμπορικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης του χρεώστη και το οποίο είναι απαραίτητο για τη συνέχιση της λειτουργίας αυτής·

«Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών» σημαίνει την επιτροπή που διορίζεται από το ΑΠΙ, η οποία έχει την ευθύνη σύμφωνα με την Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων που εξέδωσε η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, για εξέταση παραπόνων από χρεώστη, σε σχέση με απόφαση που έχει ληφθεί από το ΑΠΙ ή παράλειψη ή άρνηση λήψης απόφασης του ΑΠΙ, σε σχέση με την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων του χρεώστη·

«κύρια κατοικία» σημαίνει την κατοικία που χρησιμοποιείται για τη διαμονή του ιδιοκτήτη της ή την υπό ανέγερση κατοικία που θα χρησιμοποιείται για τη διαμονή του ιδιοκτήτη της ή σε περίπτωση σύμβασης χρηματοδοτικής μίσθωσης, του αντισυμβαλλομένου στη σύμβαση, μισθωτή της, για περίοδο τουλάχιστον έξι (6) μηνών κατ' έτος·

«Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων» σημαίνει την περί Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγία του 2013 και 2014, η οποία δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας την 9^η Σεπτεμβρίου 2013, όπως αυτή εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται·

«πιστωτική διευκόλυνση» σημαίνει-

(α) δάνειο ή όριο υπεραναλήψεως ή όριο πιστωτικής κάρτας συνολικής συμβατικής υποχρέωσης μέχρι του ποσού των τριακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€350.000), το οποίο παρέχεται από ΑΠΙ σε χρεώστη και το οποίο εξασφαλίζεται με υποθήκη ή με σύμβαση εκχώρησης εξασφάλισης που κατατέθηκε στο Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας επί ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία· ή

(β) χρηματοδοτική μίσθωση ακινήτου, το οποίο χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία ή ως επαγγελματική στέγη, συνολικής συμβατικής υποχρέωσης μέχρι του ποσού των τρακόσιων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€350.000).

«σύμβαση εκχώρησης εξασφάλισης» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από τον περί Πώλησης Ακινήτων (Ειδική Εκτέλεση) Νόμο.

«χρεώστης» σημαίνει καταναλωτή, όπως ο όρος αυτός ορίζεται στο άρθρο 2, του οποίου οι πιστωτικές διευκολύνσεις προς ΑΠΙ που έχει την έδρα του ή δραστηριοποιείται στη Δημοκρατία, παρουσιάζουν καθυστερήσεις ή υπερβάσεις και ως εκ τούτου χρήζουν αναδιάρθρωσης, νοουμένου ότι ο καταναλωτής δεν έχει κηρυχθεί σε πτώχευση ή δεν βρίσκεται σε διαδικασία εκκαθάρισης, ανάλογα με την περίπτωση.

125(I)/2014 174(I)/2017

Πεδίο εφαρμογής του παρόντος Μέρους

14B.(1) Στις περιπτώσεις διαδικασιών αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων χρεωστών, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 14A και στην Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων, εφαρμόζονται οι διατάξεις του παρόντος Μέρους:

Νοείται ότι, οι διατάξεις του παρόντος Μέρους αποτελούν πρόσθετη αρμοδιότητα του Φορέα, από τα οριζόμενα στο άρθρο 4, για τη διευκόλυνση της διαδικασίας διαμεσολάβησης αναφορικά με τη διαδικασία αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων χρεωστών μέχρι των ορίων που προβλέπονται στον ορισμό του όρου «πιστωτική διευκόλυνση» του άρθρου 14A και που εξασφαλίζονται με υποθήκη ή με σύμβαση εκχώρησης εξασφάλισης που κατατέθηκε στο Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας επί ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία, για τους οποίους κρίνεται πρόσφορη η υιοθέτηση διαδικασίας διαμεσολάβησης με βάση τις διατάξεις του παρόντος Μέρους.

(2) (α) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις οποιουδήποτε εν ισχύι Νόμου, ΑΠΙ δε δύναται να κινήσει δικαστική διαδικασία ή τη διαδικασία που προβλέπεται από το άρθρο 52 του περί Συνεργατικών Εταιρειών Νόμου ή τη διαδικασία πώλησης ενυπόθηκου ακινήτου με πλειστηριασμό σύμφωνα με τις διατάξεις του περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκείσεως Ακινήτων Νόμου ή τη διαδικασία λήψης της κατοχής ή πώλησης ακινήτου που αποτελεί αντικείμενο χρηματοδοτικής μίσθωσης, εναντίον χρεώστη, για μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων του που απορρέουν από πιστωτική διευκόλυνση, πριν από την ολοκλήρωση της διαδικασίας που προβλέπεται στο παρόν Μέρος και στην Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων, εκτός εάν ο χρεώστης δεν ασκήσει οποιοδήποτε από τα προβλεπόμενα δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου δικαιώματά του, εντός της καθοριζόμενης προθεσμίας.

(β) Η περίοδος, κατά την οποία εφαρμόζονται οι διαδικασίες που προβλέπονται στο παρόν Μέρος και στην Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων, ανάλογα με το στάδιο στο οποίο ολοκληρώνονται, αποτελεί χρόνο που δεν προσμετράται για σκοπούς παραγραφής, κατά τα προβλεπόμενα στον περί Παραγραφής Αγώγιμων Δικαιωμάτων Νόμο.

(γ) Οι διατάξεις του παρόντος Μέρους δεν εφαρμόζονται επί πιστωτικών διευκολύνσεων, σε σχέση με τις οποίες, κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης, έχει εκδοθεί απόφαση από δικαστήριο της Δημοκρατίας ή βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία ή διαδικασία πώλησης ενυπόθηκου ακινήτου με πλειστηριασμό ή διαδικασία λήψης της κατοχής ή εκποίησης ακινήτου που αποτελεί αντικείμενο χρηματοδοτικής μίσθωσης, με βάση τη σχετική νομοθεσία.

125(I)/2014

Υποβολή αίτησης από χρεώστη και διαμεσολάβηση

14Γ. (1) Χρεώστης δύναται, για σκοπούς διαδικασίας αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων, να υποβάλει αίτηση στον Επίτροπο προκειμένου αυτός να διορίσει διαμεσολαβητή, ο οποίος είναι εγγεγραμμένος στο Μητρώο Διαμεσολαβητών που προβλέπεται στις υποπαραγράφους (i) και (ii) της παραγράφου (α) του άρθρου 7 του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου και ο οποίος επιπρόσθετα έχει τύχει επιμόρφωσης από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου σε θέματα αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων και έχει επιτύχει σε γραπτές εξετάσεις των οποίων το περιεχόμενο, ο τρόπος διεξαγωγής, η συχνότητα, η εξεταστέα ύλη, καθώς και οποιοδήποτε άλλο θέμα χρήζει ή είναι επιδεκτικό καθορισμού, εξειδίκευσης ή διευκρίνισης, καθορίζεται, εξειδικεύεται ή διευκρινίζεται με Οδηγίες που εκδίδονται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21:

Νοείται ότι, πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο Διαμεσολαβητών, το οποίο προβλέπεται στην υποπαράγραφο (i) της παραγράφου (α) του άρθρου 7 του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου, θα πρέπει να έχει τύχει κατάρτισης για θέματα διαμεσολάβησης από αναγνωρισμένους οίκους και να έχει λάβει πιστοποιητικό μετά από Ειδικές εξετάσεις:

Νοείται περαιτέρω ότι, η υποχρέωση επιτυχίας σε γραπτές εξετάσεις σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1), δεν εφαρμόζεται πριν τη διεξαγωγή των πρώτων εξετάσεων σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1):

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, σε περίπτωση αποτυχίας υποψηφίου στις πρώτες εξετάσεις, αυτός δύναται να διεκπεραιώσει οποιοσδήποτε ανειλημμένες κατά το χρόνο της αποτυχίας, υποθέσεις διαμεσολάβησης:

Νοείται έτι έτι περαιτέρω ότι, για σκοπούς επιμόρφωσης των διαμεσολαβητών σε θέματα πιστωτικών διευκολύνσεων, η Κεντρική Τράπεζα διοργανώνει τα εν λόγω σεμινάρια σε τακτή βάση, εν πάση δε περιπτώσει το διάστημα το οποίο απέχει μεταξύ δύο σεμιναρίων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα δύο (2) έτη.

(2) Χρεώστης δύναται να υποβάλει την, κατά τα οριζόμενα στο εδάφιο (1), αίτηση, εντός χρονικού πλαισίου δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υποβολή κατάστασης σχετικών οικονομικών στοιχείων προς το ΑΠΙ, τα οποία καθορίζονται εκάστοτε στην Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων και, σε περίπτωση που δεν υποβληθεί αίτηση για διορισμό διαμεσολαβητή εντός της προαναφερόμενης περιόδου, εντός χρονικού πλαισίου τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την υποβολή πρότασης αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης από το ΑΠΙ:

Νοείται ότι, ο χρεώστης περιλαμβάνει στην αίτησή του -

(α) την ημερομηνία κατά την οποία υπήρξε η πρώτη επαφή μεταξύ χρεώστη και ΑΠΙ·

(β) το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η διαδικασία αναδιάρθρωσης των πιστωτικών διευκολύνσεων·

(γ) τους λόγους για τους οποίους κρίνει απαραίτητο το διορισμό διαμεσολαβητή· και

(δ) στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν την πιστωτική διευκόλυνση, τις καθυστερήσεις ή υπερβάσεις, την πρόταση αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης του ΑΠΙ, σε περίπτωση που τέτοια πρόταση υποβλήθηκε, καθώς και οποιαδήποτε άλλα στοιχεία που είναι απαραίτητα για σκοπούς της διαδικασίας της διαμεσολάβησης.

(3) Ο Επίτροπος διορίζει διαμεσολαβητή εντός τριών (3) ημερών και ενημερώνει άμεσα γραπτώς το ΑΠΙ και το χρεώστη επί τούτου, ζητώντας από τα δύο μέρη και το διαμεσολαβητή να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια, προκειμένου τα δύο μέρη να καταλήξουν σε συμφωνία, ως προς την αναδιάρθρωση των πιστωτικών διευκολύνσεων:

Νοείται ότι το ΑΠΙ οφείλει να συμμετάσχει στη διαδικασία διαμεσολάβησης.

(4) Το ΑΠΙ οφείλει να διευθετήσει εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, από την ημερομηνία ενημέρωσής του από τον Επίτροπο, κατά τα οριζόμενα στο εδάφιο (3), συνάντηση με το χρεώστη, παρουσία του διαμεσολαβητή, ο οποίος προεδρεύει των οποιωνδήποτε συναντήσεων.

(5) Το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή δε δύναται να υπερβαίνει τα πεντακόσια ευρώ (€500) και κατανέμεται κατά είκοσι τοις εκατόν (20%) στο χρεώστη και κατά ογδόντα τοις εκατόν (80%) στο ΑΠΙ:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος δύναται με ερμηνευτική εγκύκλιό του, κατά τα οριζόμενα στο εδάφιο (12), να καθορίσει τον τρόπο υπολογισμού του κόστους για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή.

(6) Ο χρεώστης με την υποβολή της αίτησης καταβάλλει τέλος ύψους είκοσι ευρώ (€20) προς τον Επίτροπο.

(7) Ο χρεώστης δύναται, σε οποιοδήποτε χρόνο, να υποβάλει αίτηση στον Επίτροπο για διακοπή της διαδικασίας διαμεσολάβησης, οπότε σε τέτοια περίπτωση επιβαρύνεται εξ' ολοκλήρου με το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή.

(8) Ο Επίτροπος τηρεί Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών, οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Διαμεσολαβητών που προβλέπεται στις υποπαράγραφους (i) και (ii) της παραγράφου (α) του άρθρου 7 του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου και οι οποίοι επιπρόσθετα

έχουν τύχει επιμόρφωσης από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου σε θέματα αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων και έχουν επιτύχει σε γραπτές εξετάσεις δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (1).

(9) Ο διαμεσολαβητής μετά το πέρας της διαμεσολάβησης υποβάλλει στον Επίτροπο έκθεση επί της διενεργηθείσας διαμεσολάβησης, η οποία καταχωρείται σε αρχείο που τηρεί ο Επίτροπος ειδικά για το σκοπό αυτό και στην οποία αναφέρονται τα ακόλουθα:

(α) Ότι τα δύο μέρη έχουν παρουσιαστεί·

(β) ότι τα δύο μέρη έχουν διαβουλευθεί καλή τη πίστει και έχουν συμπληρώσει ειδικό έντυπο ελέγχου διαδικασίας διαμεσολάβησης στη βάση ειδικού τύπου, το οποίο περιέχεται σε ερμηνευτικές εγκυκλίους που ο Επίτροπος δύναται να εκδίδει, στα πλαίσια εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Μέρους·

(γ) κατά πόσο έχει επιτευχθεί ή όχι συμφωνία· σε περίπτωση που έχει επιτευχθεί συμφωνία, αυτή επισυνάπτεται στην έκθεση·

Νοείται ότι, σε περίπτωση που δεν έχει επιτευχθεί συμφωνία και η διαμεσολάβηση κηρυχθεί άκαρπη, ο Επίτροπος οφείλει να εξετάσει κατά πόσο εφαρμόστηκαν ικανοποιητικά οι πρόνοιες του κώδικα από το ΑΠΙ·

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που ο Επίτροπος αποφαινεται ότι υπάρχει παράβαση των προνοιών του κώδικα από το ΑΠΙ, ενημερώνει αμέσως και γραπτώς το Διοικητή της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου με σχετική έκθεση στην οποία αιτιολογεί πλήρως και κατά τρόπο εμπειριστατωμένο τα συμπεράσματά του.

(δ) [Διαγράφηκε].

(10) Η διαδικασία-

(α) του διορισμού διαμεσολαβητή·

(β) της διαμεσολάβησης· και

(γ) της υποβολής πρότασης από το ΑΠΙ προς το χρεώστη, όπως αυτή προκύπτει μετά την αποπεράτωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης,

δε δύναται να υπερβαίνει συνολικά το χρονικό διάστημα του ενός (1) μηνός·

Νοείται ότι, ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δύναται να παραταθεί, αν κατά την κρίση του Επιτρόπου, συντρέχει σοβαρός λόγος για ακόμη ένα μήνα.

(11) Τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (1) έως (10), για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης εφαρμόζονται, τηρουμένων των αναλογιών, οι διατάξεις του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου.

(12) Τηρουμένων των διατάξεων οποιασδήποτε πράξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης που τυγχάνει εφαρμογής, ο Επίτροπος δύναται να εκδίδει ερμηνευτικές εγκυκλίους για την εφαρμογή των διατάξεων του εδαφίου (11) και γενικότερα των διατάξεων του παρόντος Μέρους.

(13) Ανεξαρτήτως των διατάξεων του παρόντος άρθρου, ο χρεώστης διατηρεί το δικαίωμα όπως, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής σε αυτόν της πρότασης του ΑΠΙ, όπως αυτή προκύπτει μετά την αποπεράτωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης, απευθυνθεί στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών·

Νοείται ότι, ο χρεώστης δε δύναται να αποταθεί εκ νέου στον Επίτροπο για διορισμό διαμεσολαβητή.

[125\(I\)/2014](#) [125\(I\)/2015](#) [174\(I\)/2017](#) [ΔΙΟΡΘ. Ε.Ε. Παρ. Ι\(Ι\), Αρ. 4632, 15.12.2017](#)
[125\(I\)/2020](#)

Μη συμμόρφωση ΑΠΙ προς τις διατάξεις του παρόντος Νόμου

14Δ. Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου από καταναλωτή εναντίον αδειοδοτημένου πιστωτικού ιδρύματος, για το οποίο ο Επίτροπος έχει διορίσει διαμεσολαβητή και έχει ενημερώσει γραπτώς το εν λόγω ίδρυμα, αλλά αυτό είτε αμελεί είτε αρνείται να προσέλθει σε διαβούλευση για κατάληξη σε συμφωνία με τον χρεώστη, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, το ίδρυμα αναφορικά με

εγερθείσα δικαστική διαδικασία, χάνει το δικαίωμά του να διεκδικήσει δικηγορικά έξοδα και τόκους επί των εξόδων σε σχέση με την εν λόγω δικαστική διαδικασία, εναντίον του χρεώστη.

126(I)/2014

ΜΕΡΟΣ VIB ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΡΥΘΜΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΑΚΙΝΗΤΩΝ Η ΥΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ερμηνεία

14Ε. Για σκοπούς του παρόντος Μέρους, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια-

«καταγγελία» σημαίνει υποβολή από καταναλωτή στο Φορέα γραπτής διαμαρτυρίας, αντίρρησης ή διαφοράς εναντίον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, εξαιρουμένων καταγγελιών τρίτων εκτός από την περίπτωση που ο καταγγέλλων είναι πρόσωπο στο οποίο μεταβιβάζεται το όφελος της απαίτησης βάσει ασφαλιστηρίου, με σύμβαση εκχώρησης δικαιωμάτων, σύμβαση υποκατάστασης ή δυνάμει νομοθεσίας·

«καταναλωτής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το Νόμο·

«μεσίτης πιστώσεων» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το Νόμο·

«Νόμος» σημαίνει τον περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017·

«Οδηγία 2014/17/ΕΕ» σημαίνει την πράξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τίτλο «Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, όπως διορθώθηκε και όπως τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/1011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2016 σχετικά με τους δείκτες που χρησιμοποιούνται ως δείκτες αναφοράς σε χρηματοπιστωτικά μέσα και χρηματοπιστωτικές συμβάσεις ή για τη μέτρηση της απόδοσης επενδυτικών κεφαλαίων, και για την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2014/17/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 596/2014 και όπως εκάστοτε περαιτέρω τροποποιείται ή αντικαθίσταται·

«πιστωτής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το Νόμο·

«σύμβαση πίστωσης» σημαίνει σύμβαση πίστωσης η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου ή/και των εθνικών νομοθεσιών άλλων κρατών μελών, δυνάμει των οποίων μεταφέρονται στο εθνικό τους δίκαιο οι πρόνοιες της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ.

80(I)/2017

Πεδίο εφαρμογής του παρόντος Μέρους

14ΣΤ. Το παρόν Μέρος εφαρμόζεται στις περιπτώσεις διαφορών μεταξύ καταναλωτή αφενός και πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων αφετέρου, σχετικά με τα δικαιώματα του καταναλωτή και τις υποχρεώσεις του πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, όπως προκύπτουν από τις διατάξεις του Νόμου:

Νοείται ότι, οι διατάξεις του παρόντος Μέρους αποτελούν πρόσθετη αρμοδιότητα του Φορέα, από τα οριζόμενα στο άρθρο 4.

80(I)/2017

Δικαίωμα καταναλωτή για υποβολή καταγγελίας

14Ζ.-(1) Καταναλωτής δύναται, για σκοπούς επίλυσης διαφορών του με πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, σχετικά με τα δικαιώματα του καταναλωτή και τις υποχρεώσεις πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων όπως προκύπτουν από τις διατάξεις του Νόμου, να υποβάλει καταγγελία στον Επίτροπο,

τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 14Η.

80(I)/2017

Δικαιοδοσία Επιτρόπου

14Η.-(1) Ο Επίτροπος επιλαμβάνεται καταγγελίας σε σχέση με την οποία πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

(α) Η καταγγελία υποβάλλεται από καταναλωτή·

(β) ο πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων εναντίον του οποίου υποβάλλεται η καταγγελία, λειτουργούσε κατά το χρόνο στον οποίο αναφέρεται η καταγγελία βάσει νομίμως χορηγηθείσας άδειας λειτουργίας η οποία εκδόθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου ή λειτουργούσε δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων εναντίον του οποίου υποβάλλεται η καταγγελία, λειτουργεί στη Δημοκρατία δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, ο Επίτροπος δεν εξετάζει το υποβληθέν παράπονο, αλλά διαβιβάζει αυτό στο όργανο του κράτους μέλους που είναι αρμόδιο για τον εξώδικο διακανονισμό της σχετικής διαφοράς και ενημερώνει τον καταναλωτή για την ενέργεια αυτή:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που στο εν λόγω κράτος δεν έχει συσταθεί αρμόδιο όργανο υπεύθυνο για τον εξώδικο διακανονισμό διαφοράς που προκύπτει σύμφωνα με την καταγγελία, ο Επίτροπος επιλαμβάνεται της εν λόγω καταγγελίας.

(2) Ο καταναλωτής, με την υποβολή καταγγελίας, δύναται να καταγγείλει περισσότερους του ενός πιστωτές ή/και μεσίτες πιστώσεων, υπό την προϋπόθεση ότι η καταγγελία εναντίον του κάθε πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων συνδέεται άμεσα με το αντικείμενο της διαφοράς.

(3) Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται καταγγελίας-

(α) Για την οποία, κατά την ημέρα υποβολής αυτής, είχε ήδη εκδοθεί απόφαση από δικαστήριο της Δημοκρατίας ή βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία ή

(β) για την οποία, κατά την κρίση του Επιτρόπου, δεν υπάρχει βάση για την υποβολή παραπόνου.

80(I)/2017 125(I)/2020

Υποβολή καταγγελίας στον Επίτροπο

14Θ.-(1) Ο καταναλωτής δύναται να υποβάλλει στον Επίτροπο καταγγελία, υπό τον όρο ότι αυτή φέρει την υπογραφή του καταναλωτή.

(2) Η καταγγελία υποβάλλεται στον Επίτροπο δια χειρός ή ταχυδρομικώς ή μέσω τηλεομοιότυπου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

(3) Το Συμβούλιο δύναται να εκδίδει Οδηγίες για την περαιτέρω ρύθμιση του τύπου και του τρόπου υποβολής καταγγελίας.

(4) Ο Επίτροπος εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή καταγγελίας από καταναλωτή ενημερώνει γραπτώς τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων για την υποβολή της καταγγελίας, παρέχοντας ταυτόχρονα σε αυτόν τα στοιχεία του καταναλωτή και περιγραφή της καταγγελίας.

(5) Ο Επίτροπος, πριν από την έναρξη της διαδικασίας εξέτασης της καταγγελίας, ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή και τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων ότι η απόφασή του δεν είναι δεσμευτική και ζητά από αυτούς όπως δηλώσουν γραπτώς, μέχρι την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εξέτασης της καταγγελίας και πριν την έκδοση της απόφασής του, κατά πόσον ρητά αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της απόφασής του:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν δηλώσει γραπτώς αποδοχή ή μη αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης, ο Επίτροπος θεωρεί ότι το εν λόγω μέρος δεν αποδέχτηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασής του:

Νοείται περαιτέρω ότι, η απόφαση του Επιτρόπου είναι δεσμευτική μόνον εφόσον έχουν αποδεχτεί την δεσμευτικότητά της όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

(6) Καταναλωτής ο οποίος υποβάλλει καταγγελία στον Επίτροπο δύναται με γραπτή ειδοποίηση προς αυτόν να την αποσύρει και, εφόσον το πράξει, δεν δύναται να υποβάλει νέα καταγγελία στον Επίτροπο αναφορικά με την ίδια σύμβαση πίστωσης.

(7) Ο καταναλωτής καταβάλλει, κατά την υποβολή της καταγγελίας του στον Επίτροπο, τέλος ύψους είκοσι ευρώ (€20) ανά καταγγελία.

80(I)/2017 125(I)/2020

Τερματισμός της διαδικασίας εξέτασης καταγγελίας

14I.-(1) Σε περίπτωση που μετά την υποβολή καταγγελίας ο καταναλωτής καταχωρεί αγωγή με αντικείμενο ίδιο με αυτό της καταγγελίας, τότε ειδοποιεί αυθημερόν τον Επίτροπο για την ενέργεια αυτή:

Νοείται ότι, με τη λήψη της πιο πάνω ειδοποίησης ή της με οποιοδήποτε άλλο τρόπο ενημέρωσής του για την έναρξη της δικαστικής διαδικασίας, ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας και ειδοποιεί σχετικά τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση τερματισμού της διαδικασίας εξέτασης της καταγγελίας εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της καταγγελίας από τον καταναλωτή και πριν από την έναρξη της διαδικασίας εξέτασης της καταγγελίας, ο Επίτροπος επιστρέφει το καταβληθέν δυνάμει των διατάξεων της παραγράφου (ε) του εδαφίου (2) του άρθρου 15 ποσό.

(2) Σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα στην καταγγελία μέρη καταλήξουν σε διευθέτηση ειδοποιούν προς τούτο τον Επίτροπο παρέχοντάς του λεπτομέρειες για τη συμφωνία που επήλθε:

Νοείται ότι, με τη λήψη όλων των ειδοποιήσεων ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας εφόσον βεβαιωθεί ότι τυχόν ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών έχει καταβληθεί στον καταναλωτή.

80(I)/2017

Απόφαση επί καταγγελίας

14IA.-(1) Ο Επίτροπος, αφού ολοκληρώσει την εξέταση της καταγγελίας, εκδίδει γραπτώς την τελική του απόφαση και την κοινοποιεί στον καταναλωτή που υπέβαλε την καταγγελία και στον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων εναντίον του οποίου ο καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος καταλήγει στην τελική του απόφαση λαμβάνοντας υπόψη το νομικό πλαίσιο εντός του οποίου λειτουργούν οι πιστωτές ή/και μεσίτες πιστώσεων δυνάμει των διατάξεων του Νόμου, οποιασδήποτε άλλης σχετικής νομοθεσίας, της νομολογίας, των σχετικών κώδικων επαγγελματικής συμπεριφοράς και της γενικά αποδεκτής ακολουθούμενης επιχειρηματικής πρακτικής, έχοντας ως στόχο τη διαμεσολάβηση για διακανονισμό και επίλυση των καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτόν.

(2) Ο Επίτροπος στη γραπτή απόφασή του, η οποία είναι αιτιολογημένη και φέρει την υπογραφή του, καθορίζει τα ακόλουθα:

(α) Το διακανονισμό που επιτεύχθηκε με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης ή, ανάλογα με την περίπτωση, το γεγονός ότι δεν επιτεύχθηκε διακανονισμός και επίλυση της καταγγελίας με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης·

(β) σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη δεν έχουν αποδεχτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (5) του άρθρου 14Θ, αίτημα προς τους εμπλεκόμενους όπως τον ειδοποιήσουν γραπτώς εντός δύο (2) μηνών κατά πόσο αποδέχονται την εκδοθείσα απόφασή του ως δεσμευτική προς τους ίδιους·

(γ) την προθεσμία εντός της οποίας τα εμπλεκόμενα μέρη οφείλουν να συμμορφωθούν με την απόφαση, όπου αυτό εφαρμόζεται·

(δ) ότι η αποδοχή και από τα δύο μέρη της δεσμευτικότητας της απόφασης καθιστά την απόφαση

τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον Δικαστηρίου, όπου αυτό εφαρμόζεται.

(3) Σε περίπτωση που εντός της προθεσμίας των δύο (2) μηνών που καθορίζεται στην απόφαση, ο καταναλωτής ή ο πιστωτής ή/και ο μεσίτης πιστώσεων ή όλα τα εμπλεκόμενα μέρη απορρίψουν την απόφαση ή και δεν ειδοποιηθούν γραπτώς τον Επίτροπο κατά τα διαλαμβανόμενα στην παράγραφο (β) του εδαφίου (2), ο Επίτροπος αμέσως μετά την εκπνοή της προθεσμίας θεωρεί ότι ο καταναλωτής ή/και ο πιστωτής ή/και ο μεσίτης πιστώσεων έχουν απορρίψει την απόφασή του και ως εκ τούτου η απόφαση δεν θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη.

(4) Τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (2) και (3), μετά την εκπνοή της προθεσμίας των δύο (2) μηνών που καθορίζεται στην απόφαση ο Επίτροπος ενημερώνει τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων κατά πόσον ο καταναλωτής έχει αποδεχτεί ή απορρίψει την απόφαση και τον καταναλωτή, κατά πόσο ο πιστωτής ή/και ο μεσίτης πιστώσεων έχει αποδεχτεί ή απορρίψει την απόφαση και ότι η εξέταση της καταγγελίας θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

(5) Σε περίπτωση που η καταγγελία εξετάστηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και η τελική γραπτή απόφαση εκδίδεται προς όφελος του καταναλωτή και εναντίον του πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2) και εφόσον τα μέρη έχουν αποδεχθεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης, ο Επίτροπος στην απόφασή του -

(α) Καθορίζει την καταβλητέα χρηματική αποζημίωση από τον πιστωτή ή/και τον μεσίτη πιστώσεων προς τον καταναλωτή την οποία θεωρεί δίκαιη για την πραγματική χρηματική ζημιά που υπέστη ο καταναλωτής· και

(β) δύνатаι -

(i) να απευθύνει σύσταση προς τον πιστωτή ή/και τον μεσίτη πιστώσεων όπως λάβει τα κατά την κρίση του δίκαια και κατάλληλα μέτρα για την άρση του προβλήματος ή της διαφοράς και για την αποφυγή δημιουργίας παρόμοιας διαφοράς στο μέλλον·

(ii) να επιβάλει στον πιστωτή ή/και στον μεσίτη πιστώσεων όπως καταβάλει προς το Φορέα το κόστος, το οποίο δεν υπερβαίνει τα τριακόσια ευρώ (€300), για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση της καταγγελίας.

(6) Η τελική γραπτή απόφαση του Επιτρόπου γνωστοποιείται σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (ε) του άρθρου 9 του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου.

80(I)/2017 125(I)/2020

ΜΕΡΟΣ VII ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΡΥΘΜΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥΧΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΟΙΚΕΙΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Ερμηνεία

14ΙΒ. Για σκοπούς του παρόντος Μέρους, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια-

«παράπονο» σημαίνει τη γραπτή υποβολή, από δικαιούχο πληρωμής στο Φορέα, διαμαρτυρίας ή αντίρρησης, εναντίον παρόχου υπηρεσιών πληρωμής σχετικά με διαφορά·

«διαφορά» σημαίνει διαφορά που προκύπτει στο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/751 μεταξύ δικαιούχου πληρωμής και παρόχου υπηρεσιών πληρωμής·

75(I)/2018

Πεδίο εφαρμογής του παρόντος Μέρους

14ΙΓ. Το παρόν Μέρος εφαρμόζεται στις περιπτώσεις διαφορών μεταξύ δικαιούχου πληρωμής και οικείου παρόχου υπηρεσιών πληρωμής:

Νοείται ότι οι διατάξεις του παρόντος Μέρους αποτελούν πρόσθετη αρμοδιότητα του Φορέα, από τα

οριζόμενα στο άρθρο 4.

75(I)/2018

Δικαίωμα δικαιούχου πληρωμής για υποβολή παραπόνου

14ΙΔ. Δικαιούχος πληρωμής δύναται, για σκοπούς επίλυσης διαφοράς, να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο, τηρουμένων των διατάξεων του παρόντος Μέρους.

75(I)/2018

Αρμοδιότητα Επιτρόπου

14ΙΕ.-(1) Ο Επίτροπος επιλαμβάνεται διαφορών κατά παρόχων υπηρεσιών πληρωμής σε σχέση με τις οποίες πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

(α) Το παράπονο υποβάλλεται από δικαιούχο πληρωμής·

(β) προτού υποβληθεί παράπονο κατά παρόχου υπηρεσιών πληρωμής στον Επίτροπο, ο δικαιούχος πληρωμής πρέπει να έχει υποβάλει το σχετικό παράπονο στον εν λόγω πάροχο υπηρεσιών πληρωμής κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 14ΙΣΤ·

(γ) ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής, εναντίον του οποίου υποβάλλεται το παράπονο, λειτουργούσε κατά το χρόνο στον οποίο αναφέρεται το παράπονο βάσει νομίμως χορηγηθείσας άδειας λειτουργίας η οποία εκδόθηκε από την Κεντρική Τράπεζα ή λειτουργούσε δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής, εναντίον του οποίου υποβάλλεται το παράπονο, λειτουργεί στη Δημοκρατία δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, ο Επίτροπος δεν εξετάζει το υποβληθέν παράπονο, αλλά το διαβιβάζει στο όργανο του κράτους μέλους που είναι αρμόδιο για τον εξώδικο διακανονισμό της σχετικής διαφοράς, και ενημερώνει το δικαιούχο πληρωμής για την ενέργεια αυτή. Στην περίπτωση που στο εν λόγω κράτος δεν έχει συσταθεί αρμόδιο όργανο υπεύθυνο για τον εξώδικο διακανονισμό διαφοράς που προκύπτει σύμφωνα με το παράπονο, ο Επίτροπος επιλαμβάνεται του εν λόγω παραπόνου.

(2) Ο δικαιούχος πληρωμής, με την υποβολή παραπόνου, δύναται να παραπονεθεί εναντίον περισσοτέρων του ενός παρόχων υπηρεσιών πληρωμής, υπό την προϋπόθεση ότι το παράπονο εναντίον του κάθε παρόχου υπηρεσιών πληρωμής συνδέεται άμεσα με το αντικείμενο της διαφοράς.

(3) Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται παραπόνου το οποίο-

(α) Αφορά συναλλαγή, που δεν εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρχών της Δημοκρατίας οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/751· ή

(β) κατά την ημερομηνία υποβολής του, εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από Δικαστήριο· ή

(γ) υποβάλλεται στον Επίτροπο μετά την πάροδο δεκαοκτώ (18) μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία ο δικαιούχος πληρωμής έλαβε γνώση, ή που λογικά θα έπρεπε κατά την κρίση του Επιτρόπου να είχε λάβει γνώση, της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.

(4) Σε περίπτωση που ο Επίτροπος, σύμφωνα με το εδάφιο (3), δεν μπορεί να εξετάσει παράπονο που υποβάλλεται ενώπιόν του, κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του, εντός τριών (3) εβδομάδων από την παραλαβή του παραπόνου.

75(I)/2018

Υποβολή παραπόνου στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και τον Επίτροπο, εξέταση της διαφοράς και απόφαση επί της διαφοράς

14ΙΣΤ.-(1) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2), οι διατάξεις των άρθρων 11 έως 14 του

παρόντος Νόμου εφαρμόζονται κατ' αναλογία σε παράπονα και διαφορές που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Μέρους και όπου γίνεται αναφορά στα άρθρα 11 έως 14 σε καταναλωτή ή χρηματοοικονομική επιχείρηση, θεωρείται ότι συνιστά κατ' αναλογία αναφορά σε δικαιούχο πληρωμής ή πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, αντίστοιχα, και όπου γίνεται αναφορά σε αυτά τα άρθρα σε παράπονο ή διαφορά, θεωρείται ότι συνιστά κατ' αναλογία αναφορά σε παράπονο ή διαφορά, αντίστοιχα, που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Μέρους.

(2) Δεν εφαρμόζονται κατ' αναλογία -

(α) Τα ανώτατα όρια που προβλέπονται στην παράγραφο (α) του εδαφίου (5) και στο εδάφιο (6) του άρθρου 14, αναφορικά με επιβαλλόμενη αποζημίωση, και

(β) το εδάφιο (7) του άρθρου 14.

75(I)/2018

ΜΕΡΟΣ VII ΤΑΜΕΙΟ, ΕΣΟΔΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΟ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Ταμείο και πόροι του Φορέα

15.-(1) Το Συμβούλιο με την έναρξη λειτουργίας του Φορέα, συστήνει Ταμείο, στο οποίο κατατίθενται όλα τα έσοδα του Φορέα και από το οποίο καταβάλλονται όλες οι δαπάνες του, εφεξής καλούμενο «Ταμείο».

(2) Τα έσοδα του Φορέα προέρχονται από -

(α) την καταβολή στο Φορέα τέλους ύψους είκοσι ευρώ (€20) δυνάμει των διατάξεων των άρθρων 12(7), 14Γ(6), 14Θ(7) και 14ΙΣΤ(1)·

(β) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα, πάγιας ετήσιας εισφοράς, σύμφωνα με Οδηγίες που εκδίδει το Συμβούλιο, μετά από διαβούλευση με τον Επίτροπο:

Νοείται ότι, το Συμβούλιο, στα πλαίσια του ετήσιου προϋπολογισμού του, καθορίζει το ύψος της ετήσιας εισφοράς εκάστου χρηματοοικονομικού τομέα, η οποία στο σύνολό της, κατανέμεται ως ακολούθως:

(i) σε ποσοστό εβδομήντα τοις εκατόν (70%), κατ' αναλογίαν της συνεισφοράς του κάθε τομέα στο συνολικό ακαθάριστο εγχώριο προϊόν που αντιστοιχεί στο σύνολο των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων· και

(ii) σε ποσοστό τριάντα τοις εκατόν (30%), κατ' αναλογίαν του αριθμού των παραπόνων που έχουν υποβληθεί ανά τομέα κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος και για τα οποία η γραπτώς εκδοθείσα απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που στα πλαίσια του προϋπολογισμού του Φορέα υπολογίζεται ότι το ετήσιο κόστος του Φορέα που αφορά στο μέρος της επίτευξης των σκοπών που προβλέπονται στο Μέρος VIA, υπερβαίνει τα συνολικά ετήσια έσοδα του Φορέα δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (6) του άρθρου 14Γ, το Συμβούλιο δύναται να καθορίσει ότι η εν λόγω υπέρβαση δε θα κατανεμηθεί βάσει των πιο πάνω διατάξεων και ότι το εν λόγω κόστος θα επιβαρύνει αποκλειστικά την ετήσια εισφορά του τομέα που παρέχει πιστωτικές διευκολύνσεις, κατά την έννοια του άρθρου 14Α:

Νοείται περαιτέρω ότι, το Συμβούλιο καθορίζει την εισφορά εκάστης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, στη βάση του συνολικού ποσού που αναλαμβάνει ο κάθε τομέας ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις εισηγήσεις του εκπροσώπου του κάθε τομέα:

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, το ύψος της πάγιας ετήσιας εισφοράς του κάθε τομέα, καθορίζεται αφού πρώτα ληφθεί υπόψη το σύνολο όλων των εσόδων και δαπανών, καθώς και οποιοδήποτε τυχόν πλεόνασμα έχει συσσωρευτεί κατά τα προηγούμενα έτη.

(γ) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση στο Φορέα-

(i) του ποσού των τριακόσιων πενήντα ευρώ (€350) για κάθε παράνομο που υποβάλλεται στο Φορέα, για το οποίο η απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησής:

Νοείται ότι, το πιο πάνω ποσό καταβάλλεται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, έστω και εάν η χρηματοοικονομική επιχείρηση δεν έχει αποδεχτεί την απόφαση ή έχει στο μεταξύ επέλθει διακανονισμός.

(ii) του κόστους για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου.

(δ) τις επιβαρύνσεις που καθίστανται πληρωτέες σε περίπτωση που χρηματοοικονομική επιχείρηση παραλείψει να καταβάλει στο Φορέα τα ποσά που ορίζονται στις παραγράφους (β) και (γ) του παρόντος εδαφίου.

(ε) την καταβολή από κάθε πιστωτή ή/και κάθε μεσίτη πιστώσεων στο Φορέα -

(i) του ποσού των τριακόσιων πενήντα ευρώ (€350) για κάθε καταγγελία που υποβάλλεται στο Φορέα κατά τις διατάξεις του Μέρους VIB, για την οποία η απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον του πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων:

Νοείται ότι, το ποσό καταβάλλεται από τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων έστω και εάν ο πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων δεν έχει αποδεχτεί την απόφαση ή έχει στο μεταξύ επέλθει διακανονισμός:

Νοείται περαιτέρω ότι, όταν η καταγγελία στρέφεται εναντίον πιστωτή και μεσίτη πιστώσεων από κοινού και κειχωρισμένα και αφορά την ίδια σύμβαση πίστωσης, το ποσό των τριακόσιων πενήντα ευρώ (€350) καταβάλλεται από κοινού από τον πιστωτή και το μεσίτη πιστώσεων.

(ii) του κόστους, το οποίο δεν υπερβαίνει τα τριακόσια ευρώ (€300) για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση της καταγγελίας που υποβάλλεται στο Φορέα κατά τις διατάξεις του Μέρους VIB, για την οποία η απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον του πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων. και

(στ) την καταβολή από κάθε πάροχο υπηρεσιών πληρωμής στο Φορέα-

(i) του ποσού των τριακόσιων πενήντα ευρώ (€350) για κάθε παράνομο που υποβάλλεται στο Φορέα κατά τις διατάξεις του Μέρους VIΓ, για την οποία η απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής:

Νοείται ότι το ποσό καταβάλλεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, έστω και εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής δεν έχει αποδεχτεί την απόφαση ή έχει στο μεταξύ επέλθει διακανονισμός.

(ii) του κόστους, το οποίο δεν υπερβαίνει τα τριακόσια ευρώ (€300) για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου που υποβάλλεται στο Φορέα κατά τις διατάξεις του Μέρους VIΓ, για την οποία η απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής.

(3) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2), ο Φορέας δύναται να έχει επιπρόσθετους πόρους από-

(α) προσόδους από Ευρωπαϊκά Προγράμματα· και

(β) προσόδους από δωρεές από φυσικά και νομικά πρόσωπα με την έγκριση του Υπουργείου Οικονομικών.

[84\(I\)/2010](#) [125\(I\)/2014](#) [80\(I\)/2017](#) [174\(I\)/2017](#) [75\(I\)/2018](#) [125\(I\)/2020](#)

Καταβολή πάγιας ετήσιας εισφοράς, ατομικής εισφοράς και επιβαρύνσεων

16.-(1) Όλες οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να καταβάλλουν στο Ταμείο πάγια ετήσια εισφορά κατά τα οριζόμενα στο εδάφιο (2) του άρθρου 15.

(2) Υπό την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου (α) του εδαφίου (1) του άρθρου 28, ως προς τις

χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις οι οποίες ήδη λειτουργούν κατά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου, οι αρμόδιες εποπτικές αρχές εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας σε χρηματοοικονομική επιχείρηση, ενημερώνουν το Φορέα γραπτώς για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας στη συγκεκριμένη χρηματοοικονομική επιχείρηση.

(3) Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς την υποχρέωση που προβλέπεται στο εδάφιο (1), ο Φορέας δύναται-

(α) να λάβει δικαστικά μέτρα εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης για την καταβολή των ποσών που οφείλονται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα·

(β) να επιβάλει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση:

(i) χρηματική επιβάρυνση ίση προς δέκα τοις εκατόν (10%) επί της πάγιας ετήσιας εισφοράς που υποχρεούται να καταβάλει,

(ii) τόκο με επιτόκιο, όπως αυτό καθορίζεται στο άρθρο 33 του περί Δικαστηρίων Νόμου, επί της πάγιας εισφοράς:

Νοείται ότι, η χρηματική επιβάρυνση και ο τόκος αποτελούν εξ ολοκλήρου πρόσοδο του Ταμείου του Φορέα.

(4) Κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση, εναντίον της οποίας ο Επίτροπος εξέδωσε γραπτή απόφαση, μετά από εξέταση παραπόνου καταναλωτή, υποχρεούται να καταβάλει στο Ταμείο το ποσό που καθορίζεται στην υποπαράγραφο (i) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15 και, εφόσον εφαρμόζεται, το κόστος των υπηρεσιών του εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου που προβλέπεται στην υποπαράγραφο (ii) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15, εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης του Επιτρόπου.

(5) Σε περίπτωση μη καταβολής των ποσών που ορίζονται στο εδάφιο (4), εντός της προβλεπόμενης σε αυτό προθεσμίας, ο Φορέας δύναται-

(α) να λάβει δικαστικά μέτρα εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης για την καταβολή των ποσών που οφείλονται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα·

(β) να επιβάλει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση-

(i) χρηματική επιβάρυνση ίση προς δέκα τοις εκατόν (10%) επί του ποσού που καθορίζεται στην υποπαράγραφο (i) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15,

(ii) χρηματική επιβάρυνση ίση προς δέκα τοις εκατόν (10%) επί του κόστους των υπηρεσιών του εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου, όπως αυτό προβλέπεται στην υποπαράγραφο (ii) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15, και

(iii) τόκο με επιτόκιο, όπως αυτό καθορίζεται στο άρθρο 33 του περί Δικαστηρίων Νόμου, επί των ποσών που αναφέρονται στις υποπαράγραφους (i) και (ii) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15:

Νοείται ότι, η χρηματική επιβάρυνση καθώς και ο τόκος αποτελούν εξ ολοκλήρου πρόσοδο του Ταμείου του Φορέα.

84(I)/2010

Αποθεματικό του Φορέα

17. Τυχόν πλεονάσματα του Φορέα μεταφέρονται σε αποθεματικό το οποίο χρησιμοποιείται για τη χρηματοδότηση του προϋπολογισμού του Φορέα για το επόμενο έτος.

84(I)/2010 174(I)/2017

ΜΕΡΟΣ VIII ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ, ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ, ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ

Υποχρεώσεις Φορέα

- 18.-(1) Ο Φορέας τηρεί κατάλληλα λογιστικά βιβλία και λογαριασμούς για τις δραστηριότητές του, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς.
- (2) Το Συμβούλιο μεριμνά για τη σύνταξη απολογισμού οικονομικής διαχείρισης σχετικά με την οικονομική διαχείριση κάθε οικονομικού έτους.
- (3) Οι λογαριασμοί του Φορέα ελέγχονται από το Γενικό Ελεγκτή της Δημοκρατίας.
- (4) Τα λογιστικά βιβλία και όλα τα άλλα έγγραφα του Φορέα φυλάσσονται για περίοδο έξι (6) ετών μετά το τέλος της οικονομικής περιόδου, στην οποία αυτά αναφέρονται και, μετά την πάροδο της εν λόγω περιόδου, το Συμβούλιο δύναται να αποφασίσει κατά πόσο αυτά συνεχίζουν να φυλάσσονται ή καταστρέφονται κατά τρόπο που αυτό θεωρεί ως ενδεδειγμένο.

84(I)/2010

Ετήσιος προϋπολογισμός

- 19.-(1) Ο Φορέας, μετά από πρόταση που υποβάλλει ο Επίτροπος, καταρτίζει για κάθε οικονομικό έτος, το οποίο αρχίζει την 1η Ιανουαρίου και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους, προϋπολογισμό εσόδων και δαπανών.
- (2) Ο προϋπολογισμός καλύπτει τα έσοδα και δαπάνες του Φορέα για το οικονομικό έτος, το οποίο έπεται του έτους εντός του οποίου ο προϋπολογισμός κατατίθεται στη Βουλή των Αντιπροσώπων.
- (3) Ο προϋπολογισμός του Φορέα εγκρίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (5) από το Συμβούλιο, υποβάλλεται στο Υπουργείο Οικονομικών για αξιολόγηση και στη συνέχεια υποβάλλεται από τον Υπουργό στο Υπουργικό Συμβούλιο για έγκριση μέχρι την 1η Ιουλίου εκάστου έτους και το αργότερο τρεις (3) μήνες πριν την ημερομηνία έναρξης του οικονομικού έτους στο οποίο αναφέρεται, κατατίθεται στη Βουλή των Αντιπροσώπων για έγκριση των προνοούμενων σ' αυτό δαπανών και ψήφισή του σε νόμο.
- (4) Ο τρόπος καταρτισμού του ετήσιου προϋπολογισμού και του Μεσοπρόθεσμου Δημοσιονομικού Πλαισίου γίνεται κατ' αναλογίαν του τρόπου κατάρτισης του κρατικού προϋπολογισμού.
- (5) Ανεξαρτήτως των διατάξεων του εδαφίου (7) του άρθρου 5, ο ετήσιος προϋπολογισμός του Φορέα εγκρίνεται με απόφαση του Συμβουλίου που λαμβάνεται με πλειοψηφία των παρόντων μελών.
- (6) Ανεξαρτήτως των διατάξεων του παρόντος άρθρου, ο προϋπολογισμός για το πρώτο έτος λειτουργίας του Φορέα, καλύπτει τα έσοδα και δαπάνες του Φορέα για το οικονομικό έτος που αρχίζει από την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Φορέα και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους και υποβάλλεται στο Υπουργικό Συμβούλιο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από της ημερομηνίας έναρξης λειτουργίας του Φορέα και κατατίθεται στη Βουλή των Αντιπροσώπων εντός τριάντα (30) ημερών από την εν λόγω ημερομηνία.

84(I)/2010 174(I)/2017

Υποβολή εκθέσεων

- 20.-(1) Ο Επίτροπος υποβάλλει στο Συμβούλιο, εντός τριών (3) μηνών από της ημερομηνίας λήξης εκάστου οικονομικού έτους, έκθεση δραστηριοτήτων για το λήξαν έτος, περιλαμβανομένων οικονομικών αποτελεσμάτων.
- (2) Το Συμβούλιο υποβάλλει στις αρμόδιες εποπτικές αρχές, στο Υπουργικό Συμβούλιο και στη Βουλή των Αντιπροσώπων για ενημέρωση, εντός ενός μηνός από τη συμπλήρωση του ελέγχου των λογαριασμών και την έκδοση της έκθεσης του Γενικού Ελεγκτή απολογισμό οικονομικής διαχείρισης, τον οποίο δημοσιεύει στον ιστοχώρο του Φορέα στο διαδίκτυο.

(3) Ο Επίτροπος εντός τριών (3) μηνών από τη λήξη κάθε οικονομικού έτους υποβάλλει στο Υπουργικό Συμβούλιο και στη Βουλή των Αντιπροσώπων έκθεση, την οποία ακολούθως δημοσιεύει και στην οποία καταγράφονται για το εν λόγω έτος κατά τομέα χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, ο αριθμός των παραπόνων που έχουν υποβληθεί, ο αριθμός των παραπόνων που έχουν εξεταστεί, το αποτέλεσμα της εξέτασης, ο αριθμός των αποφάσεων των οποίων τη δεσμευτικότητα έχουν αποδεχτεί οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις και ο αριθμός των αποφάσεων των οποίων η δεσμευτικότητα δεν έχει γίνει αποδεκτή από αυτές:

Νοείται ότι, στην πιο πάνω έκθεση δημοσιεύεται το όνομα της κάθε χρηματοοικονομικής επιχείρησης η οποία, ενώ αποδέχθηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου, δε συμμορφώθηκε με την απόφαση αυτή, ο αριθμός των παραπόνων σε σχέση με τα οποία η εν λόγω χρηματοοικονομική επιχείρηση αποδέχθηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου και συμμορφώθηκε με αυτή και ο αριθμός των παραπόνων σε σχέση με τα οποία η εν λόγω χρηματοοικονομική επιχείρηση αποδέχθηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασης και δε συμμορφώθηκε με αυτή.

(4) Ο Επίτροπος δύναται να δημοσιεύει τα στοιχεία που αναφέρονται στο εδάφιο (3) πέραν της μίας φοράς ανά έτος εάν κρίνει ότι αυτό επιβάλλεται για λόγους δημοσίου συμφέροντος.

(5) Ο Επίτροπος δύναται, με την έγκριση του Συμβουλίου, να εκδίδει και οποιεσδήποτε άλλες εκθέσεις κρίνει αναγκαίες αναφορικά με τις δραστηριότητες του Φορέα.

(5A) Ανεξαρτήτως των διατάξεων του εδαφίου (3), ο Επίτροπος, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Συμβουλίου, υποβάλλει στοιχεία αναφορικά με τον αριθμό των παραπόνων που έχουν υποβληθεί, τον αριθμό των παραπόνων που έχουν εξεταστεί, το αποτέλεσμα της εξέτασης, τον αριθμό των αποφάσεων των οποίων τη δεσμευτικότητα έχουν αποδεχτεί ή δεν έχουν αποδεχτεί οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, καθώς επίσης οποιαδήποτε άλλα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις εργασίες του Φορέα.

84(I)/2010 174(I)/2017

Έκδοση Οδηγιών

21.-(1) Το Συμβούλιο, μετά από διαβούλευση με τον Επίτροπο, δύναται να εκδίδει κανονιστικής φύσεως Οδηγίες που δημοσιεύονται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας για την καλύτερη εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

(2) Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας του εδαφίου (1), το Συμβούλιο, μετά από διαβούλευση με τον Επίτροπο, εκδίδει Οδηγίες, με τις οποίες ειδικότερα ρυθμίζονται-

(α) οι εσωτερικοί κανονισμοί λειτουργίας του Φορέα,

(β) η διαδικασία και ο τρόπος εισπραξης, από το Φορέα, όλων των πληρωτέων δυνάμει του παρόντος Νόμου και των δυνάμει αυτού εκδοθεισών Οδηγιών, δικαιωμάτων τα οποία εισπράττονται σε σχέση με την εξέταση παραπόνων,

(γ) η διαδικασία τήρησης στοιχείων και η υποβολή καταστάσεων προς το Φορέα από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις,

(δ) οι όροι υπηρεσίας όλων των υπαλλήλων που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα, οι εξουσίες και τα καθήκοντά τους, καθώς και θέματα προσλήψεων, προαγωγών και άσκησης πειθαρχικού ελέγχου και

(ε) το περιεχόμενο, ο τρόπος διενέργειας, η συχνότητα και η εξεταστέα ύλη των εξετάσεων που προβλέπονται στην παράγραφο (β) του εδαφίου (5) του άρθρου 9 και στο εδάφιο (8) του άρθρου 14Γ, καθώς και οποιοδήποτε άλλο θέμα χρήζει ή είναι επιδεκτικό καθορισμού, εξειδίκευσης ή διευκρίνισης σε σχέση με τις εν λόγω εξετάσεις.

(3) Ο Επίτροπος καταρτίζει και εκδίδει Οδηγίες με τις οποίες ρυθμίζονται ειδικότερα -

(α) η διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων και επίλυσης διαφορών,

(β) ο τρόπος εγγραφής των διαμεσολαβητών στο Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών που τηρεί και

(γ) ο τρόπος εγγραφής των Εγκεκριμένων Αναλυτών Χρηματοοικονομικών Παραπόνων στο Ειδικό Μητρώο των Εγκεκριμένων Αναλυτών Χρηματοοικονομικών Παραπόνων που τηρεί.

84(I)/2010 174(I)/2017

ΜΕΡΟΣ ΙΧ ΑΠΟΡΡΗΤΟ

Απόρρητο

22.-(1) Ο Επίτροπος, ο Βοηθός Επίτροπος, οποιοδήποτε μέλος του Συμβουλίου, το προσωπικό του Φορέα και οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο έχει με οποιοδήποτε τρόπο πρόσβαση στα αρχεία του Φορέα απαγορεύεται να παρέχει, να κοινοποιεί, να αποκαλύπτει ή να χρησιμοποιεί δι' ίδιον όφελος οποιεσδήποτε πληροφορίες αναφορικά με το λογαριασμό ή συμβόλαιο καταναλωτή ο οποίος υπέβαλε παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τόσο κατά τη διάρκεια της εργοδότησης ή της επαγγελματικής του σχέσης με το Φορέα, ανάλογα με την περίπτωση, όσο και μετά τον τερματισμό της.

(2) Οι διατάξεις του εδαφίου (1) δεν εφαρμόζονται στις περιπτώσεις που-

(α)ο Φορέας ανταλλάσσει πληροφορίες με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές ή τα αρμόδια όργανα άλλου κράτους μέλους αρμόδια για τον εξώδικο διακανονισμό παραπόνων ή με άλλες εποπτικές αρχές του χρηματοοικονομικού τομέα των λοιπών κρατών μελών·

(β)ο καταναλωτής ή οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί του και η χρηματοοικονομική επιχείρηση παρέχουν τη γραπτή συγκατάθεσή τους για το σκοπό αυτό·

(γ)η χρηματοοικονομική επιχείρηση βρίσκεται υπό εκκαθάριση ή φυσικό πρόσωπο που ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα έχει κηρυχτεί σε πτώχευση ή ο καταναλωτής έχει κηρυχτεί σε πτώχευση ή ο καταναλωτής είναι εταιρεία που βρίσκεται υπό εκκαθάριση και οι πληροφορίες παρέχονται προς τον εκκαθαριστή·

(δ)έχει εγερθεί δικαστική διαδικασία μεταξύ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης και του καταναλωτή αναφορικά με το λογαριασμό ή το συμβόλαιο του καταναλωτή·

(ε)οι πληροφορίες παρέχονται στην αστυνομία δυνάμει των διατάξεων οποιουδήποτε άλλου νόμου ή σε δημόσιο λειτουργό νομίμως εξουσιοδοτημένο να λάβει τις πληροφορίες ή σε δικαστήριο κατά τη δίωξη ή εκδίκαση ποινικού αδικήματος δυνάμει της οικείας νομοθεσίας·

(στ)οι πληροφορίες ζητούνται από τον ελεγκτή ή το νομικό σύμβουλο του Φορέα για την εκτέλεση των καθηκόντων του.

(3) Πρόσωπο, το οποίο εν γνώσει του παραβιάζει την υποχρέωσή του προς εχεμύθεια και τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου που προβλέπεται στο εδάφιο (1) είναι ένοχο αδικήματος και σε περίπτωση καταδίκης του υπόκειται σε φυλάκιση 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.

(4) Ανεξαρτήτως των διατάξεων του εδαφίου (3) του άρθρου 7, σε περίπτωση που ο Επίτροπος ή ο Βοηθός Επίτροπος ή και άλλος υπάλληλος του Φορέα εν γνώσει του παραβιάζει την υποχρέωση προς εχεμύθεια και τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου που προβλέπεται στο εδάφιο (1), διαπράττει πειθαρχικό αδίκημα που τιμωρείται μέχρι και με την ποινή της απόλυσής του από την υπηρεσία του Φορέα.

84(I)/2010

ΜΕΡΟΣ Χ ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Τίτλος του Φορέα

23.-(1) Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο να χρησιμοποιεί τον τίτλο «Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης» ή παρεμφερή τίτλο, ο οποίος είναι δυνατό να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση.

(2) Ο τίτλος "Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης" αποδίδεται

διεθνώς με τον όρο «The Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus».

84(I)/2010

Συνεργασία με όργανα κρατών μελών και με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Δημοκρατίας

24.-(1) Ο Φορέας και ο Επίτροπος συνεργάζονται στα θέματα της αρμοδιότητάς τους με τα όργανα άλλων κρατών μελών που είναι αρμόδια για την εξώδικη επίλυση διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης, περιλαμβανομένων των διασυννοριακών διαφορών.

(2) Ο Φορέας και ο Επίτροπος συνεργάζονται στα θέματα της αρμοδιότητάς τους με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές και δύναται να εισηγούνται προς αυτές τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων με στόχο-

(α) τη βελτίωση του χειρισμού κατά συρροή παραπόνων εναντίον συγκεκριμένης χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή κατά συγκεκριμένου είδους χρηματοοικονομικής επιχείρησης,

(β) τη βελτίωση του τρόπου αντιμετώπισης των παραπόνων των καταναλωτών από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, και

(γ) την αποτελεσματική αντιμετώπιση οποιουδήποτε άλλου θέματος αναφορικά με τα συμφέροντα των καταναλωτών.

84(I)/2010 174(I)/2017

Ενημερωτικά δελτία

25. Ο Φορέας σε συνεργασία με τον Επίτροπο δύναται να εκδίδει ή να δημοσιεύει ενημερωτικά δελτία που να παρέχουν πληροφορίες ή συμβουλές, τις οποίες θεωρεί κατάλληλες με βάση τα παράπονα που υποβλήθηκαν ή βάσει των γραπτών αποφάσεών του.

84(I)/2010 174(I)/2017

Ψευδείς δηλώσεις και απόκρυψη στοιχείων

26. Πρόσωπο το οποίο, κατά την παροχή πληροφοριών για οποιοδήποτε από τους σκοπούς του παρόντος Νόμου ή των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων Οδηγιών εν γνώσει του προβαίνει σε ψευδή, παραπλανητική ή απατηλή ως προς ουσιώδες στοιχείο δήλωσης 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:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος έχει τη διακριτική ευχέρεια να απαλλάξει οποιοδήποτε εμπλεκόμενο στο παράπονο μέρος από τις συνέπειες της μη συμμόρφωσής του με τις διατάξεις του παρόντος Άρθρου, εφόσον θεωρήσει ότι η μη συμμόρφωσή του οφείλεται σε λάθος, παράλειψη ή σε άλλη εύλογη αιτία και η απόφαση για απαλλαγή είναι πλήρως αιτιολογημένη.

84(I)/2010

Επιφυλάξεις

27.-(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (2), οι διατάξεις του παρόντος Νόμου εφαρμόζονται ανεξαρτήτως των διατάξεων οποιουδήποτε άλλου Νόμου, δυνάμει του οποίου προβλέπεται, μεταξύ άλλων, και η εξέταση παραπόνων εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή η δυνατότητα διαμεσολάβησης για την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να υπάρξουν μεταξύ καταναλωτών υπηρεσιών χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος, ανάλογα με την περίπτωση κοινοποιεί στην αρμόδια εποπτική αρχή τα παράπονα που άπτονται περιπτώσεων, οι οποίες ενδεχομένως να συνιστούν παράβαση του περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμου, του περί των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος Νόμου, του περί Υπηρεσιών Πληρωμών Νόμου, του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών

Θεμάτων Νόμου, του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου, του περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου, του περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμου του 2017, του περί Διατραπεζικών Προμηθειών για Πράξεις Πληρωμών με Κάρτες Νόμου του 2018, ή οποιασδήποτε άλλης οικείας νομοθεσίας, καθώς και οποιονδήποτε οδηγιών ή κανονισμών εκδίδονται δυνάμει των νόμων αυτών, και αποστέλλει τις περιπτώσεις, για τις οποίες ενδεχομένως να έχει διαπραχθεί ποινικό αδίκημα και τις περιπτώσεις που ενδεχομένως να άπτονται του δημοσίου συμφέροντος στο Γενικό Εισαγγελέα της Δημοκρατίας.

(2) Ανεξαρτήτως των όσων διαλαμβάνονται στον παρόντα Νόμο, τόσο ο Φορέας όσο και ο τρόπος άσκησης των αρμοδιοτήτων του δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου, πληρούν τις απαιτήσεις που ορίζονται στον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο.

84(I)/2010 80(I)/2017 75(I)/2018 125(I)/2020

Μεταβατικές διατάξεις

28.-(1) Κάθε αρμόδια εποπτική αρχή διαβιβάζει προς το Φορέα, εντός εξήντα (60) ημερών από της ημερομηνίας έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου:

(α) τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας των εποπτευομένων από αυτή χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στη Δημοκρατία κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου, προσδιορίζοντας το είδος των παρεχόμενων από την κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση υπηρεσιών, και

(β) όλα τα παράπονα που υποβλήθηκαν προς αυτή από καταναλωτές, η εξέταση των οποίων δεν έχει ολοκληρωθεί κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου.

(2) Με την παραλαβή των παραπόνων από το Φορέα και εφόσον αυτά εμπίπτουν στη δικαιοδοσία του, ο Επίτροπος επικοινωνεί με τους καταναλωτές που υπέβαλαν τα παράπονα αυτά και ζητά απ' αυτούς να δηλώσουν κατά πόσο επιθυμούν το παράπονό τους να εξεταστεί δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου ή να μην εξεταστεί και τους πληροφορεί ότι σε περίπτωση που επιθυμούν το παράπονό τους να εξεταστεί από το Φορέα, η διαδικασία θα πρέπει να προχωρήσει βάσει των διατάξεων του άρθρου 11:

Νοείται ότι, για παράπονα που δεν εμπίπτουν στη δικαιοδοσία του Φορέα, ή για τα οποία ο καταναλωτής δεν επιθυμεί να εξεταστούν από το Φορέα, η διαδικασία εξέτασής τους συνεχίζεται από την αρμόδια εποπτική αρχή.

(3) Παράπονα, τα οποία υποβάλλονται κατά χρηματοοικονομικής επιχείρησης σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 11 μετά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου, τα οποία στη συνέχεια υποβάλλονται στον Επίτροπο δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 12 εντός περιόδου είκοσι δύο (22) μηνών από την ημερομηνία από την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή που κατά την κρίση του Επιτρόπου, θα έπρεπε λογικά να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς ενέργειας ή της παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου δύναται να εξεταστούν από τον Επίτροπο δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

(4) Παράπονο καταναλωτή υποβληθέν στον Επίτροπο τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 11 και 12, πριν από την έναρξη της ισχύος του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικού) (Αρ. 2) Νόμου του 2018, αναφορικά με εξαγορασθείσα πιστωτική διευκόλυνση δυνάμει των διατάξεων του περί Αγοραπωλησίας Πιστωτικών Διευκολύνσεων και για Συναφή Θέματα Νόμου, λογίζεται για σκοπούς εξέτασής του, ότι έχει υποβληθεί μετά την έναρξη της ισχύος του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματο-οικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικού) (Αρ. 2) Νόμου του 2018 και εξετάζεται με βάση τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.

84(I)/2010 159(I)/2018

Σημείωση

7 του Ν. 125(I)/2014 Έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου [Σ.Σ.: δηλαδή του Ν. 125(I)/2014]

7. (1) Ο παρών Νόμος [Σ.Σ.: δηλαδή ο Ν. 125(I)/2014] τίθεται σε ισχύ τέσσερις (4) μήνες μετά τη δημοσίευσή του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

(2) Με την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου [Σ.Σ.: δηλαδή του Ν. 125(Ι)/2014], το Συμβούλιο με ανακοίνωσή του που δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας, ορίζει την ημερομηνία από την οποία ο Επίτροπος δέχεται αιτήσεις, κατά τα οριζόμενα στο Μέρος VΙΑ.

[Cylaw.org](http://www.cylaw.org): Από το ΚΙΝΟΠ/CyLii και τη [ConvertPLC](http://www.convertplc.com) για τον [Παγκύπριο Δικηγορικό Σύλλογο](http://www.cypbar.org)