

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

Οδηγία δυνάμει των άρθρων 9(1)(Η), 9(4) και 21(3)(Γ)

<p>84(Ι) του 2010 125(Ι) του 2014 126(Ι) του 2014 125(Ι) του 2015 80(Ι) του 2017 174(Ι) του 2017 75(Ι) του 2018 159(Ι) του 2018 125(Ι) του 2020 153(Ι) του 2023.</p>	<p>Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, εφαρμόζοντας τα άρθρα 9(1)(η), 9(4) και 21(3)(γ) του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται εκδίδει την παρούσα Οδηγία.</p>
<p>Συνοπτικός τίτλος.</p>	<p>1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί της Διαδικασίας Διορισμού Εμπειρογνώμονα από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024.</p>
<p>Ερμηνεία.</p>	<p>2. (1) Στην Οδηγία αυτή, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:</p> <p>«αναλογιστής» σημαίνει εταίρο μέλος, ενός από τα σώματα επαγγελματιών αναλογιστών που αναγνωρίζονται από το International Actuarial Association ή από το Actuarial Association of Europe·</p> <p>«Εμπειρογνώμονας» σημαίνει ειδικό σε έναν τομέα, ο οποίος έχει επαρκή εμπειρία και γνώση και καλείται να γνωμοδοτήσει σε θέματα της ειδικότητάς του.</p> <p>«Επίτροπος» σημαίνει τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, ο οποίος διορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου:</p> <p>Νοείται ότι κάθε αναφορά στον Επίτροπο, περιλαμβάνει και τον Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, στις περιπτώσεις που ο δεύτερος αναπληροί ή/και αντικαθιστά τον πρώτο.</p> <p>«Νόμος» σημαίνει τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμο του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται·</p> <p>«προσωντούχος σύμβουλος επενδυτικών υπηρεσιών» σημαίνει εξειδικευμένο επαγγελματία σύμβουλο που έχει επιτύχει στην αναβαθμισμένη εξέταση, που πραγματοποιείται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου και το όνομα του οποίου περιλαμβάνεται στο δημόσιο μητρώο πιστοποιημένων προσώπων, που διατηρείται από την ίδια.</p> <p>«χρηματοοικονομικός αναλυτής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό, από το άρθρο 2 του περί Ελεγκτών Νόμου του 2017, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.</p>
<p>53(Ι) του 2017 153(Ι) του 2022.</p>	<p>(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι περιέχονται στην παρούσα Οδηγία και δεν ορίζονται διαφορετικά, έχουν την έννοια που αποδίδεται σε αυτούς από τον Νόμο.</p>
<p>Λόγοι διορισμού εμπειρογνώμονα.</p>	<p>3. Ο Επίτροπος δύναται να χρησιμοποιεί εμπειρογνώμονες, στις περιπτώσεις όπου, τεκμηριωμένα, απαιτείται να λάβει γνώμη για συγκεκριμένης εξειδικευμένης φύσεως παράπονα ή καταγγελίες, περιλαμβανομένων και όχι περιορισμένων, σε ιατρική γνωμάτευση, αναλογιστική μελέτη, μελέτη εκτίμησης ακινήτου, εξειδικευμένης χρηματοοικονομικής ανάλυσης ή/και άλλως πως:</p> <p>Νοείται ότι, ο εμπειρογνώμονας που διορίζεται, δεν δύναται να σχετίζεται επαγγελματικά με την χρηματοοικονομική επιχείρηση, κατά της οποίας έχει υποβληθεί το παράπονο και αυτό δηλώνεται, από τον ίδιο, στην απάντησή του για αποδοχή ή όχι, του διορισμού από τον Επίτροπο.</p>
<p>Διαδικασία διορισμού εμπειρογνώμονα για ιατρική γνωμάτευση.</p>	<p>4. (α) Ο Επίτροπος όταν, κατά τη διαδικασία εξέτασης παραπόνου, κρίνει ότι προκύπτει ανάγκη για ιατρική γνωμάτευση, αποστέλλει σχετική επιστολή προς τον Παγκύπριο Ιατρικό Σύλλογο, (ΠΙΣ), στην οποία περιγράφει συνοπτικά, και χωρίς αναφορές σε προσωπικά δεδομένα, το παράπονο που έχει υποβληθεί από καταναλωτή προς εξέταση από τον</p>

Επίτροπο, και ζητεί από τον ΠΙΣ, όπως τον ενημερώσει σχετικά με την ειδίκευση του ιατρού που πρέπει να διοριστεί για σκοπούς εμπειρογνομosσύνης.

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

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

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

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

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

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

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

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

Διαδικασία διορισμού  
προσοντούχων  
συμβούλων  
επενδυτικών  
υπηρεσιών.

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

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

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

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

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

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

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

Νοείται ότι, πραγματοποιείται επικαιροποίηση του καταλόγου, δύο φορές ετησίως,

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

Διαδικασία διορισμού  
εκτιμητή ακινήτου.

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

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

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

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

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

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

Διαδικασία διορισμού αναλογιστή.

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

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

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

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

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

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

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

Νοείται ότι, πραγματοποιείται επικαιροποίηση του καταλόγου, δύο φορές ετησίως,

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

Διαδικασία διορισμού χρηματοοικονομικού αναλυτή.

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

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

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

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

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

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

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

Νοείται ότι, πραγματοποιείται επικαιροποίηση του καταλόγου, δύο φορές ετησίως,

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

- Διάρκεια διορισμού. 9. Το ίδιο πρόσωπο δεν μπορεί να διορίζεται ως εμπειρογνώμονας για περισσότερα από δέκα (10) παράπονα συνεχόμενα, εκτός εάν η διαδικασία επί των παραγράφων 4 έως 8, ανάλογα με την περίπτωση, έχει εφαρμοστεί από τον Επίτροπο, χωρίς να αποδεχθεί άλλος εμπειρογνώμονας διορισμό.
- Αμοιβή. 10. Η αμοιβή του εμπειρογνώμονα δεν δύναται να υπερβαίνει τα τριακόσια ευρώ (€300) ανά παράπονο και θα καταβάλλεται από τον Φορέα, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, από την παράδοση της έκθεσης του εμπειρογνώμονα, στον Επίτροπο.
- Χρόνος εκτέλεσης εργασίας. 11. Ο χρόνος παράδοσης της έκθεσης του εμπειρογνώμονα, συμφωνείται μεταξύ του εμπειρογνώμονα και του Επιτρόπου, ανάλογα με την περίπτωση, λαμβάνοντας υπόψη τις χρονικές προθεσμίες που θέτει ο Νόμος για την εξέταση του παραπόνου.
- Εμπιστευτικότητα 125(Ι) του 2018  
26(Ι) του 2022. 12. Με την αποδοχή του διορισμού, ο εμπειρογνώμονας υπογράφει σχετικό έντυπο εμπιστευτικότητας, προς συμμόρφωση με τις πρόνοιες τους περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμων και του άρθρου 22 του Νόμου.
- Επικοινωνία. 13. Όλη η επίσημη επικοινωνία, μεταξύ των μερών, γίνεται γραπτά. Τα έντυπα, τα οποία αναφέρονται στην παρούσα Οδηγία, δύνανται να υποβάλλονται και ηλεκτρονικά.
- Έναρξη ισχύος. 14. Η παρούσα Οδηγία τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευσή της, στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.