

Ε.Ε.Παρ.ΙΙΙ(Ι)
Αρ. 5941, 25.4.2025
Αριθμός 115

Κ.Δ.Π. 115/2025

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

Οδηγία δυνάμει των άρθρων 9(1)(β), 9(1)(η), 14Θ(3) ΚΑΙ 21(3)(α)

Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, εφαρμόζοντας τα άρθρα 9(1)(β), 9(1)(η), 14Θ(3), και 21(3)(α) του περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται, εκδίδει την παρούσα Οδηγία.

84(Ι) του 2010
125(Ι) του 2014
126(Ι) του 2014
125(Ι) του 2015
80(Ι) του 2017
174(Ι) του 2017
75(Ι) του 2018
159(Ι) του 2018
125(Ι) του 2020
153(Ι) του 2023.

Συνοπτικός τίτλος.

1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Καταγγελίας Καταναλωτών, σε σχέση με Συμβάσεις Πίστωσης που αφορούν στην απόκτηση Ακινήτων ή Υποθήκευση Κατοικίας Καταναλωτή, Οδηγία του 2025.

Ερμηνεία.

2.(1) Στην Οδηγία αυτή, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«Επίτροπος» σημαίνει τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, ο οποίος διορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου:

Νοείται ότι κάθε αναφορά στον Επίτροπο, περιλαμβάνει και τον Βοηθό Επίτροπο, στις περιπτώσεις που ο δεύτερος αναπληροί ή/και αντικαθιστά τον πρώτο·

Κ.Δ.Π. 25/2024.

«ΕΥΠ1» σημαίνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου, επί του Παραρτήματος Ι της περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Φυσικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγίας του 2024, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται·

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

«καταναλωτής» σημαίνει κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο για σκοπούς συναλλαγής που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου, ενεργεί εκτός της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του:

Νοείται ότι, σε περιπτώσεις συμβάσεων διττού σκοπού, όπου η σύμβαση συνάπτεται για σκοπούς κείμενους εν μέρει εντός και εν μέρει εκτός των εμπορικών δραστηριοτήτων της επιχειρηματικής δραστηριότητας ή του επαγγέλματος του προσώπου και η δε εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική σκοπιμότητα είναι τόσο περιορισμένη, ώστε να μην έχει εξέχουσα θέση στο γενικό πλαίσιο της σύμβασης, το εν λόγω πρόσωπο θεωρείται καταναλωτής·

41(Ι) του 2017
49(Ι) του 2023.

«μεσίτης πιστώσεων» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο από το άρθρο 2(1) του περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμου του 2017, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.

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.

«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·

41(I) του 2017 49(I) του 2023.	«πιστωτής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο από το άρθρο 2(1) του περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμος του 2017, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.
41(I) του 2017 149(I) του 2017 30(I) του 2019 77(I) του 2021 49(I) του 2023 119(I) του 2024.	(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι περιέχονται στην παρούσα Οδηγία και δεν ορίζονται διαφορετικά, έχουν την έννοια που αποδίδεται σε αυτούς από τον Νόμο ή στον περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.
Πεδίο εφαρμογής.	3. Η παρούσα Οδηγία εφαρμόζεται στην υποβολή και εξέταση καταγγελιών, από καταναλωτές, εναντίον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, σχετικά με τα δικαιώματα του καταναλωτή και τις υποχρεώσεις του πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, όπως προκύπτουν από συμβάσεις πίστωσης που αφορούν στην απόκτηση ακινήτων ή υποθήκευση κατοικίας καταναλωτή, για σκοπούς εφαρμογής του Μέρους VIB του Νόμου.
Υποβολή καταγγελίας από καταναλωτές.	4. (α) Η καταγγελία υποβάλλεται στον Επίτροπο με τη συμπλήρωση και υποβολή του ΕΥΠ1. (β) Το ΕΥΠ1 υποβάλλεται διά χειρός ή ταχυδρομικώς (συστημένη αλληλογραφία) ή μέσω τηλεομοιότυπου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικά και συνοδεύεται από τα απαιτούμενα έγγραφα, όπως καθορίζονται στο σχετικό έντυπο.
Διαδικασία υποβολής και εξέτασης καταγγελίας από τον Επίτροπο.	5.(1)(α) Όλα τα υποβληθέντα ΕΥΠ1, υποβάλλονται στον Επίτροπο και λαμβάνουν αρχικό αριθμό υποβολής, μέχρι την πλήρη συμπλήρωση και προσκόμιση των απαιτούμενων στοιχείων ή/και εγγράφων για σκοπούς καταχώρισης της καταγγελίας, οπότε και λαμβάνουν Αριθμό Καταχώρισης («ΑΡ. ΚΑΤ.»), ο οποίος θα είναι ο επίσημος αριθμός της καταγγελίας. (β) Καταγγελία δεν γίνεται αποδεκτή για εξέταση, εκτός εάν συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20) σε τραπεζικό λογαριασμό του Φορέα, σε ένα από τα αδειοδοτημένα πιστωτικά ιδρύματα, σύμφωνα με σχετικό κατάλογο που είναι διαθέσιμος στην επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα (www.financialombudsman.org.cy) και τα οποία αναγράφονται και στο ΕΥΠ1. (γ) Η προαναφερθείσα απόδειξη, δέον όπως αναφέρει το όνομα του καταναλωτή που υποβάλλει το ΕΥΠ1. (δ) Σε κάθε νόμιμη απόδειξη καταβολής του τέλους εξέτασης, που συνοδεύει το ΕΥΠ1, αναγράφεται από το προσωπικό του Φορέα, κατά την καταχώρισή του, και ο ΑΡ.ΚΑΤ. που εκδίδεται, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α), της παρούσας παραγράφου. (2) Μετά την υποβολή του ΕΥΠ1, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Οδηγίας, ο Επίτροπος ελέγχει την πληρότητα του αντίστοιχου ΕΥΠ1 και το κατά πόσον πληρούνται, σωρευτικά, οι προϋποθέσεις που προνοούνται στο Νόμο. Στο πλαίσιο του εν λόγω ελέγχου, ο Επίτροπος δύναται να επικοινωνεί με τον καταναλωτή και να ζητεί οποιοδήποτε πληροφορίες ή/και τυχόν δικαιολογητικά που δεν έχουν υποβληθεί με το ΕΥΠ1 και να ενημερώσει τον καταναλωτή, άμεσα, θέτοντας προθεσμία, πέντε (5) εργάσιμων ημερών, για την υποβολή τους. (3) Ο Επίτροπος, μετά τη διεξαγωγή του ελέγχου, που αναφέρεται στην παράγραφο (2) ανωτέρω, ενημερώνει, γραπτώς, τον καταναλωτή για τη λήψη της καταγγελίας του ή/και σε περίπτωση που δεν έχουν προσκομιστεί οποιαδήποτε απαιτούμενα δικαιολογητικά, εντός της ταχθείσας προθεσμίας ή/και σε περίπτωση που δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις που καθορίζει ο Νόμος, προχωρεί στον τερματισμό της καταγγελίας με γραπτή αιτιολογημένη απόφασή του προς τον καταναλωτή, εντός τριών (3) εβδομάδων από την καταχώριση της καταγγελίας, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α), της παραγράφου (1) της παρούσας διάταξης. (4) Ο Επίτροπος, εντός δεκαπέντε (15) ημερών, από την καταχώριση της καταγγελίας από τον καταναλωτή, ενημερώνει, γραπτώς, τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων για την υποβολή της καταγγελίας, παρέχοντας, ταυτόχρονα, τα στοιχεία του καταναλωτή και περιγραφή της καταγγελίας. (5) Ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας, σε οποιοδήποτε στάδιο, εάν: (α) ο καταναλωτής επιθυμεί να αποσύρει την καταγγελία του. (β) έχει ήδη εκδοθεί απόφαση για ζητήματα της υποκείμενης της καταγγελίας διαφοράς που επηρεάζουν την επί της ουσίας εξέταση της καταγγελίας, από δικαστήριο της Δημοκρατίας, ή ευρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία για την εξέταση της ίδιας καταγγελίας ή ζητημάτων της υποκείμενης της καταγγελίας διαφοράς που επηρεάζουν την επί της ουσίας εξέταση της καταγγελίας.

Νοείται ότι, εάν δοθεί άδεια από το Δικαστήριο, κατόπιν κοινού αιτήματος των διαδίκων, για προσφυγή στον Επίτροπο, για προσπάθεια εξώδικης επίλυσης της διαφοράς, η καταγγελία δύναται να εξεταστεί.

(γ) ο καταναλωτής έχει καταχωρίσει αγωγή με αντικείμενο, το ίδιο με αυτό της καταγγελίας που έχει υποβάλει, εναντίον του πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων.

(δ) η καταγγελία έχει εξεταστεί από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

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

Νοείται ότι, ο Επίτροπος ικανοποιείται για τους σκοπούς της παρούσας υπο-παραγράφου, ότι το ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, έχει καταβληθεί στον καταναλωτή, αφού παραλάβει γραπτή και ενυπόγραφη βεβαίωση, προς τούτο, από τον καταναλωτή ή/και τον πιστωτή ή/και τον μεσίτη πιστώσεων.

(6) (α) Ο Επίτροπος με την αποστολή λήψης καταγγελίας προς τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, ζητεί την προσκόμιση των απαραίτητων στοιχείων ή/και εγγράφων ή/και πληροφοριών ή/και τυχόν δικαιολογητικών, για σκοπούς εξέτασης της καταγγελίας και έκδοσης απόφασης.

(β) Ο πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων προσκομίζει, εντός εύλογου χρόνου, τα απαιτούμενα και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν του ενός (1) μήνα.

(7) Σε περίπτωση που ο Επίτροπος αποφασίσει ότι η καταγγελία δεν πληροί τις προϋποθέσεις για την περαιτέρω εξέτασή της, μετά τη λήψη των ζητηθέντων στοιχείων από τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, τερματίζει τη διαδικασία εξέτασής της και κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του. Σε διαφορετική περίπτωση, αφού ολοκληρωθεί ο φάκελος της καταγγελίας με την παραλαβή των απαιτούμενων στοιχείων, τότε καταγράφεται η εν λόγω ημερομηνία, ως ημερομηνία έναρξης διαδικασίας εξέτασης της καταγγελίας και έκδοσης απόφασης:

Νοείται ότι, η διαδικασία εξέτασης καταγγελίας και έκδοσης απόφασης δε δύναται να υπερβαίνει τις ενενήντα (90) ημέρες.

Νοείται περαιτέρω ότι, ο Επίτροπος, κατ' εξαίρεση και σε ιδιαίτερα περίπλοκες περιστάσεις, δύναται να παρατείνει την προθεσμία των ενενήντα (90) ημερών, ύστερα από σχετική ενημέρωση του Συμβουλίου του Φορέα. Επίσης, ενημερώνει τα μέρη για κάθε παράταση της προθεσμίας, καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την έκδοση απόφασης επί της καταγγελίας.

(8) Με την παραλαβή των απαιτούμενων στοιχείων, ο Επίτροπος προχωρεί στην εξέταση του παραπόνου, με διενέργεια νομικής ανάλυσης του παραπόνου και όπου εφαρμόζεται, σε χρηματοοικονομική ανάλυση, λαμβάνοντας υπόψη την επιφύλαξη του άρθρου 14ΙΑ(1) του Νόμου.

(9) Ο Επίτροπος, κατά τη διαδικασία εξέτασης της καταγγελίας, δύναται να διορίζει οποιονδήποτε εμπειρογνώμονα κρίνει απαραίτητο, αφού τεκμηριώσει γιατί απαιτείται να λάβει γνώμη στο πλαίσιο εξέτασης της καταγγελίας:

Νοείται ότι, ο εμπειρογνώμονας υποβάλλει τη γνώμη του, στον Επίτροπο αναφορικά με την καταγγελία και τους όρους εντολής που του παρείχε για το σκοπό αυτό, εντός ταχθείσας προθεσμίας.

Κ.Δ.Π. 29/2024.

Νοείται περαιτέρω ότι, ο διορισμός εμπειρογνώμονα ρυθμίζεται βάσει της περί της Διαδικασίας Διορισμού Εμπειρογνώμονα από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.

Απόφαση επί της καταγγελίας.

6. (1)(α) Μετά την εξέταση της καταγγελίας, ο Επίτροπος εκδίδει γραπτώς την απόφασή του και τη γνωστοποιεί στα εμπλεκόμενα μέρη, εντός της προθεσμίας, όπως αυτή αναφέρεται στις επιφυλάξεις της παραγράφου 7, της διάταξης 5 της παρούσας Οδηγίας.

(2) Τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, πριν από την έκδοση της απόφασης, να εκφράσουν τις απόψεις τους και να υποβάλουν παρατηρήσεις επί των ευρημάτων, κατόπιν ενημέρωσης για την έκβαση της διαδικασίας εξέτασης, από τον Επίτροπο.

(3) Με την έκδοση της απόφασης, ο καταναλωτής και ο πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων, ενημερώνονται ότι, εντός δύο (2) μηνών, πρέπει να δηλώσουν εάν αποδέχονται ή όχι, τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας απόφασης:

Νοείται ότι, μόνο με την αποδοχή της δεσμευτικότητας και από τα δύο μέρη, αυτή καθίσταται τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον του Δικαστηρίου.

(4) Εάν ο καταναλωτής ή ο πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων, ή/και τα δύο μέρη δεν ενημερώσουν γραπτώς τον Επίτροπο, εντός δύο (2) μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης, για το κατά πόσον αποδέχονται ή όχι, τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας

απόφασής του, τότε ο Επίτροπος, αμέσως, μετά την εκπνοή της προθεσμίας αυτής, θεωρεί ότι ο καταναλωτής ή/και ο πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων έχουν απορρίψει τη δεσμευτικότητα της απόφασής του. Ως εκ τούτου, η απόφαση δε θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη.

(5) Μετά την πάροδο των δύο (2) μηνών ή νωρίτερα, ο Επίτροπος ενημερώνει τα εμπλεκόμενα μέρη για το κατά πόσον έχει γίνει αποδεκτή ή όχι, η δεσμευτικότητα της απόφασής του.

Έναρξη ισχύος.

7. Η παρούσα Οδηγία τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.