

Ε.Ε.Παρ.ΙΙΙ(Ι)  
Αρ. 5941, 25.4.2025  
Αριθμός 116

Κ.Δ.Π. 116/2025

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), 12(3), Και 21(3)(Α)

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

Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, εφαρμόζοντας τα άρθρα 9(1)(β), 12(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.

Συνοπτικός τίτλος.

1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Δικαιούχων Πληρωμής από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο 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·

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

«δικαιούχος πληρωμής» σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών τα οποία αποτελούν αντικείμενο της πράξης πληρωμής·

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 Οδηγία του 2024, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται·

Κ.Δ.Π. 26/2024.

«ΕΥΠ2» σημαίνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου, επί του Παραρτήματος Ι της περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Νομικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024, 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·

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

«πάροχος υπηρεσιών πληρωμής» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει εξουσιοδοτηθεί να παρέχει τις υπηρεσίες πληρωμής που αναφέρονται στο παράρτημα της οδηγίας 2007/64/ΕΚ ή που αναγνωρίζεται ως εκδότης ηλεκτρονικού χρήματος σύμφωνα με το άρθρο 1 παράγραφος 1 της οδηγίας 2009/110/ΕΚ·

(ΕΕ) 2015/751.

(2) Οποιοιδήποτε άλλοι όροι περιέχονται στην παρούσα Οδηγία και δεν ορίζονται διαφορετικά, έχουν την έννοια που αποδίδεται σε αυτούς από τον Νόμο ή στον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/751·

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Πεδίο εφαρμογής.                                             | 3. Η παρούσα Οδηγία εφαρμόζεται στην υποβολή και εξέταση παραπόνων από δικαιούχους πληρωμής εναντίον παρόχων υπηρεσιών πληρωμής, για σκοπούς εφαρμογής του Μέρους VIF του Νόμου.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Υποβολή παραπόνων από δικαιούχους πληρωμής.                  | <p>4. (α) Το παράπονο υποβάλλεται στον Επίτροπο, με τη συμπλήρωση και υποβολή του ΕΥΠ1 για φυσικό πρόσωπο δικαιούχο πληρωμής και με το ΕΥΠ2 για νομικό πρόσωπο δικαιούχο πληρωμής.</p> <p>(β) Το ΕΥΠ1/ΕΥΠ2 υποβάλλεται διά χειρός ή ταχυδρομικώς (συστημένη αλληλογραφία) ή μέσω τηλεομοιοτύπου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικά και συνοδεύεται από τα απαιτούμενα έγγραφα, όπως καθορίζονται στο σχετικό έντυπο.</p> <p>(γ) Πριν από την υποβολή ΕΥΠ1/ΕΥΠ2 στον Επίτροπο, ο δικαιούχος πληρωμής θα πρέπει να έχει, προηγουμένως, υποβάλει το παράπονό του, γραπτώς, στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής εναντίον του οποίου στρέφεται το παράπονο, 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 του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.</p> <p>(δ) Σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής:</p> <p>(i) απαντήσει στον δικαιούχο πληρωμής, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου και ο δικαιούχος πληρωμής δεν ικανοποιείται από την απάντηση, τότε ο δικαιούχος πληρωμής δύναται, εντός δώδεκα (12) μηνών, από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε παράπονο στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο</p> <p>(ii) δεν απαντήσει στον δικαιούχο πληρωμής, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, τότε ο δικαιούχος πληρωμής δύναται, εντός δώδεκα (12) μηνών, από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε παράπονο στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων από τον Επίτροπο. | <p>5. (1) (α) Όλα τα υποβληθέντα ΕΥΠ1/ΕΥΠ2, υποβάλλονται στον Επίτροπο και λαμβάνουν αρχικό αριθμό υποβολής, μέχρι την πλήρη συμπλήρωση και προσκόμιση των απαιτούμενων για σκοπούς καταχώρισης του παραπόνου, οπότε και λαμβάνουν Αριθμό Καταχώρισης («ΑΡ. ΚΑΤ.»), ο οποίος θα είναι ο επίσημος αριθμός του παραπόνου.</p> <p>(β) Παράπονο δεν γίνεται αποδεκτό 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 (<a href="http://www.financialombudsman.org.cy">www.financialombudsman.org.cy</a>) και τα οποία αναγράφονται και στο ΕΥΠ1/ΕΥΠ2.</p> <p>(γ) Η προαναφερθείσα απόδειξη, δέον όπως αναφέρει το όνομα του δικαιούχου πληρωμής.</p> <p>(δ) Σε κάθε νόμιμη απόδειξη καταβολής του τέλους παραπόνου, που συνοδεύει το ΕΥΠ1/ΕΥΠ2, αναγράφεται από το προσωπικό του Φορέα, κατά την καταχώρισή του, και ο ΑΡ.ΚΑΤ. που εκδίδεται από το αρχείο του Φορέα, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α), της παρούσας παραγράφου.</p> <p>(2) Μετά την υποβολή του ΕΥΠ1/ΕΥΠ2, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Οδηγίας, ο Επίτροπος ελέγχει την πληρότητα του αντίστοιχου ΕΥΠ1/ΕΥΠ2 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 οποιεσδήποτε πληροφορίες ή/και τυχόν δικαιολογητικά που δεν έχουν υποβληθεί με το ΕΥΠ1/ΕΥΠ2 και να ενημερώσει τον καταναλωτή, άμεσα, θέτοντας προθεσμία, πέντε (5) εργάσιμων ημερών, για την υποβολή τους.</p> <p>(3) Ο Επίτροπος, μετά τη διεξαγωγή του ελέγχου, που αναφέρεται στην παράγραφο (2) ανωτέρω, ενημερώνει, γραπτώς, τον δικαιούχο πληρωμής για τη λήψη του παραπόνου του ή σε περίπτωση που δεν έχουν προσκομιστεί οποιαδήποτε απαιτούμενα δικαιολογητικά, εντός της ταχθείσας προθεσμίας ή/και σε περίπτωση που δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις που καθορίζει ο Νόμος, προχωρεί στον τερματισμό του παραπόνου με γραπτή αιτιολογημένη απόφαση, προς τον δικαιούχο πληρωμής, εντός τριών (3) εβδομάδων, από την καταχώριση του παραπόνου, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (α), της παραγράφου (1) της παρούσας διάταξης:</p> <p>Νοείται ότι, πραγματοποιείται ταυτόχρονη ενημέρωση του εμπλεκόμενου παρόχου υπηρεσιών πληρωμής.</p> |

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

(α) ο δικαιούχος πληρωμής επιθυμεί να αποσύρει το παράπονό του.

(β) ο δικαιούχος πληρωμής καταχωρίσει αγωγή με αντικείμενο ίδιο με αυτό του παραπόνου που έχει υποβάλει εναντίον του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής.

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

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

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

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

(5) (α) Ο Επίτροπος με την αποστολή λήψης παραπόνου, προς τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, ζητεί την προσκόμιση των απαραίτητων στοιχείων ή/και εγγράφων ή/και πληροφοριών ή/και τυχόν δικαιολογητικών, για σκοπούς εξέτασης του παραπόνου και έκδοσης απόφασης.

(β) Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής προσκομίζει, εντός εύλογου χρόνου, τα απαιτούμενα και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν του ενός (1) μήνα.

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

Νοείται ότι, η διαδικασία εξέτασης παραπόνου και έκδοσης απόφασης δεν 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 του παραπόνου.

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

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

Νοείται ότι, ο εμπειρογνώμονας υποβάλλει τη γνώμη του στον Επίτροπο, αναφορικά με το παράπονο και τους όρους εντολής που του 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 του  
παραπόνου.

6. -(1) Μετά την εξέταση του παραπόνου, ο Επίτροπος εκδίδει γραπτώς την απόφασή του και τη γνωστοποιεί στα εμπλεκόμενα μέρη, εντός της προθεσμίας, όπως αυτή αναφέρεται στις επιφυλάξεις της παραγράφου 6, 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 δικαιούχος πληρωμής και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής 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 δικαιούχος πληρωμής ή ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής ή/και τα δύο μέρη δεν ενημερώσουν γραπτώς τον Επίτροπο, εντός δύο (2) μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης, για το κατά πόσον αποδέχονται ή απορρίπτουν τη δεσμευτικότητα της εκδοθείσας απόφασής του, τότε ο Επίτροπος, αμέσως μετά την εκπνοή της προθεσμίας αυτής, θεωρεί ότι ο δικαιούχος πληρωμής ή/και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής 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.