

## ΝΟΜΟΣΧΕΔΙΟ ΜΕ ΤΙΤΛΟ

### Νόμος περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης

#### ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΡΘΡΩΝ

<u>Άρθρο</u>	<u>Περιγραφή</u>	<u>Σελίδα</u>
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ ΟΡΙΣΜΟΙ		
1	Συνοπτικός τίτλος	3
2	Ερμηνεία	3
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ		
3	Σύσταση Φορέα	5
ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ		
4	Ο σκοπός του Φορέα	6
ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ		
5	Διοικητικό Συμβούλιο	7
6	Αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου	11
ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ ΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ, ΤΟΥ ΒΟΗΘΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ		
7	Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος	13
8	Προσωπικό του Φορέα	15
ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ, ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΑΣΚΗΣΗ ΑΥΤΩΝ		
9	Δικαιοδοσία	17
10	Πρόσωπα τα οποία έχουν δικαίωμα υποβολής παραπόνου	19
11	Υποβολή παραπόνου προς χρηματοοικονομική επιχείρηση	19
12	Υποβολή παραπόνου προς το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο	21
13	Εξέταση παραπόνου από το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο	22
14	Απόφαση επί του παραπόνου	24

<u>Άρθρο</u>	<u>Περιγραφή</u>	<u>Σελίδα</u>
<b>ΜΕΡΟΣ ΕΒΔΟΜΟ</b> <b>ΤΑΜΕΙΟ ΦΟΡΕΑ, ΕΣΟΔΑ ΦΟΡΕΑ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ</b> <b>ΠΟΛΙΤΙΚΗ</b>		
15	Δημιουργία Ταμείου και πόροι του Φορέα	30
16	Καταβολή πάγιας ετήσιας εισφοράς, ατομικής εισφοράς και επιβαρύνσεων	31
17	Επενδυτική πολιτική του Ταμείου	33
<b>ΜΕΡΟΣ ΟΓΔΟΟ</b> <b>ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ, ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ, ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ</b> <b>ΕΚΔΟΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ</b>		
18	Τήρηση βιβλίων	34
19	Προϋπολογισμός	34
20	Εκθέσεις	35
21	Έκδοση Οδηγιών	36
<b>ΜΕΡΟΣ ΕΝΑΤΟ</b> <b>ΑΠΟΡΡΗΤΟ</b>		
22	Απόρρητο	38
<b>ΜΕΡΟΣ ΔΕΚΑΤΟ</b> <b>ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΑ</b> <b>ΑΛΛΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>		
23	Τίτλος του Φορέα	40
24	Συνεργασία με όργανα κρατών-μελών και με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Δημοκρατίας	40
25	Ενημερωτικά δελτία	41
26	Ψευδείς δηλώσεις και απόκρυψη στοιχείων	41
27	Αναθεώρηση ποσών λόγω πληθωρισμού	41
28	Επιφυλάξεις	41
29	Μεταβατικές διατάξεις	42
30	Έναρξη ισχύος	42

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» (Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 115 της 17/04/1998 σ. 0031 – 0034)

η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως:

Συνοπτικός τίτλος

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

## ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

### ΟΡΙΣΜΟΙ

Ερμηνεία

2. Στον παρόντα Νόμο, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική ερμηνεία:

‘Αρμόδιες Εποπτικές Αρχές’ ορίζονται η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου και η Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών του Υπουργείου Οικονομικών

35 (I) του 2002  
141 (I) του 2003  
165 (I) του 2003  
69 (I) του 2004  
70 (I) του 2004  
136 (I) του 2004  
152 (I) του 2004  
153 (I) του 2004

‘Ασφαλιστική Επιχείρηση’ σημαίνει την ασφαλιστική επιχείρηση όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 των περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων

‘Δημοκρατία’ σημαίνει την Κυπριακή Δημοκρατία

148 (I) του 2002  
214 (I) του 2002  
6 (I) του 2003  
86 (I) του 2003  
194 (I) του 2003  
195 (I) του 2003

‘Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ.)’ σημαίνει Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών όπως ορίζεται στο άρθρο 2 των περί των Επιχειρήσεων Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ.) Νόμων

‘Εργασίες Διαμεσολάβησης’ σημαίνει τις εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα όπως οι εργασίες αυτές ορίζονται στο άρθρο 2 των περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων

‘Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίου Κεφαλαίου (Ε.Δ.Α.Κ.)’ σημαίνει Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίου Κεφαλαίου όπως ορίζεται στο άρθρο 41 του περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου

‘Ίδρυμα Ηλεκτρονικού Χρήματος’ σημαίνει ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος όπως ορίζεται στο άρθρο 2 των περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμων

‘Κράτος-μέλος’ σημαίνει κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και περιλαμβάνει τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

‘Πρόσωπο’ ή κατά ταυτόσημη έννοια ‘καταναλωτής’ σημαίνει φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο και περιλαμβάνει εταιρεία, συνεταιρισμό, σωματείο, ίδρυμα ή οποιαδήποτε άλλη ένωση ή σύμπραξη προσώπων με νομική προσωπικότητα ή όχι και δεν περιλαμβάνει οποιαδήποτε χρηματοοικονομική επιχείρηση, τηρουμένης της επιφύλαξης του άρθρου 10, ή αρμόδια εποπτική αρχή

‘Τράπεζα’ σημαίνει τράπεζα όπως ορίζεται στο άρθρο 2 των περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμων

‘Χρηματοοικονομική Επιχείρηση’ σημαίνει είτε τράπεζα, ή ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ή ασφαλιστική επιχείρηση, ή επιχείρηση παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ.), ή εταιρεία διαχειρίσεως αμοιβαίου κεφαλαίου (Ε.Δ.Α.Κ.). Για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου ο όρος χρηματοοικονομική επιχείρηση περιλαμβάνει επίσης νομικό ή φυσικό πρόσωπο το οποίο σύμφωνα με το άρθρο 2 των περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων είναι «διαμεσολαβητής» και ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Σύσταση Φορέα

3. (1) Συνίσταται νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου το οποίο ονομάζεται «Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης» ή συνοπτικά, κατά ταυτόσημη έννοια, «Φορέας».
- (2) Ο Φορέας αποτελείται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα, το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, το Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και το προσωπικό που εργοδοτείται από το Φορέα.
- (3) Ο Φορέας διοικείται κατά τα οριζόμενα στο Μέρος Τέταρτο.
- (4) Η έδρα του Φορέα βρίσκεται στη Λευκωσία.

**ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ**  
**ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

Ο Σκοπός του Φορέα

4. Σκοπός του Φορέα είναι να:

- (1) επιλαμβάνεται παραπόνων καταναλωτών εναντίον των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων ως διαλαμβάνεται στα άρθρα 12, 13 και 14 του παρόντος Νόμου·
- (2) παρέχει τη δυνατότητα διαμεσολάβησης για φιλικό ή και εξώδικο διακανονισμό των διαφορών καταναλωτών υπηρεσιών χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων που ενδέχεται να έχουν εναντίον των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, κατά τρόπο επαρκή, δίκαιο και αμερόληπτο, ακολουθώντας διαφανείς, γρήγορες και αποτελεσματικές διαδικασίες με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών:

Νοείται ότι η απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή και τη χρηματοοικονομική επιχείρηση παρά μόνο αν και τα δύο μέρη έχουν ενημερωθεί προηγουμένως και έχουν αποδεκτεί ρητά το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης:

Νοείται περαιτέρω ότι ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος παραπέμπει στις αρμόδιες εποπτικές αρχές για εξέταση, όσα παράπονα άπτονται του δημοσίου συμφέροντος, ή περιπτώσεις που ενδεχομένως να συνιστούν ποινικά αδικήματα ή παραβάσεις των περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμων, ή των περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων, ή των περί των Επιχειρήσεων Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ.) Νόμων ή του περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου.

## ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ

### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Διοικητικό Συμβούλιο

5. (1) Ο Φορέας διοικείται, τηρουμένων των διατάξεων του παρόντος Νόμου, από πενταμελές Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο απαρτίζεται από τον Πρόεδρο, δύο Αντιπροέδρους και δύο άλλα μέλη και διορίζεται από το Υπουργικό Συμβούλιο ως ακολούθως:
- (α) Μετά από εισήγηση της κάθε αρμόδιας εποπτικής αρχής το Υπουργικό Συμβούλιο διορίζει ανά ένα εκπρόσωπο των αρμοδίων εποπτικών αρχών στη θέση του Προέδρου και των Αντιπροέδρων του Διοικητικού Συμβουλίου και
  - (β) ως άλλα μέλη στο Διοικητικό Συμβούλιο το Υπουργικό Συμβούλιο διορίζει ένα εκπρόσωπο όλων των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και ένα εκπρόσωπο των καταναλωτών.
  - (γ) ύστερα από εισήγηση που προέρχεται από την κάθε αρμόδια εποπτική αρχή, τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις και τους καταναλωτές αντίστοιχα και σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στις παραγράφους (α) και (β) του παρόντος εδαφίου, το Υπουργικό Συμβούλιο διορίζει πέντε άλλα μέλη τα οποία αναπληρώνουν τα μέλη που αναφέρονται στις παραγράφους (α) και (β) του παρόντος εδαφίου, σε περίπτωση που αυτά προσωρινά κωλύονται στην άσκηση των καθηκόντων τους λόγω ασθένειας, απουσίας, ή άλλης εύλογης αιτίας.
- (2) Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι αναπληρωτές τους είναι πολίτες της Δημοκρατίας, ανώτατου ηθικού επιπέδου, εγνωσμένου κύρους και εντιμότητας και εγνωσμένης πείρας και κατάρτισης νομικής ή / και χρηματοοικονομικής φύσεως.

(3) Η θητεία των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι πενταετής:

Νοείται ότι ο Πρόεδρος ή οι Αντιπρόεδροι ή τα άλλα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δύνανται σε οποιοδήποτε χρόνο να υποβάλουν την παραίτησή τους στο Υπουργικό Συμβούλιο, το οποίο έχει το δικαίωμα να αποφασίσει αν την αποδέχεται ή όχι, εκτός αν αυτή είναι οριστική.

(4) Η θέση μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου κενούται στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- (α) σε περίπτωση θανάτου του·
- (β) σε περίπτωση παραιτήσεώς του η οποία έχει γίνει αποδεκτή από το Υπουργικό Συμβούλιο·
- (γ) σε περίπτωση ανακλήσεως του διορισμού του και
- (δ) σε περίπτωση που εκπρόσωπος των αρμοδίων εποπτικών αρχών χάσει την υπαλληλική του ιδιότητα:

Νοείται ότι το Υπουργικό Συμβούλιο δύναται σε οποιοδήποτε χρόνο πριν από τη λήξη της θητείας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου να τερματίσει το διορισμό του Προέδρου ή / και των Αντιπροέδρων ή / και οποιουδήποτε άλλου μέλους ή / και των αναπληρωματικών μελών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- (α) σε περίπτωση απόκτησης συμφέροντος ή συμμετοχής σε διοικητικό όργανο χρηματοοικονομικής επιχείρησης κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο (γ) του εδαφίου (5)· ή
- (β) σε περίπτωση παράβασης οποιασδήποτε από τις διατάξεις που ορίζονται στις παραγράφους (α), (β) και (γ) του εδαφίου (5)· ή
- (γ) σε περίπτωση καταδίκης για το αδίκημα της παράβασης της υποχρέωσης προς εχεμύθεια και της τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 22·

Νοείται περαιτέρω ότι σε περίπτωση που η θέση μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου ή αναπληρωματικού μέλους κενούται πριν από τη λήξη της θητείας του, διορίζεται στη θέση του άλλο πρόσωπο για την περίοδο μέχρι την ημερομηνία που θα έληγε ο διορισμός του μέλους του οποίου κενώθηκε η θέση, κατά τα οριζόμενα στο εδάφιο (1).

- (5) (α) Μέλος ή αναπληρωματικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου απαγορεύεται να συμμετέχει άμεσα ή έμμεσα σε οποιαδήποτε ενέργεια ή συναλλαγή ή να έχει επαγγελματικό συμφέρον που αφορά χρηματοοικονομική επιχείρηση. Παράβαση της διατάξεως αυτής, ανεξαρτήτως τυχόν ποινικής ή πειθαρχικής ευθύνης του υπαιτίου, συνεπάγεται την ανάκληση του διορισμού του:

Νοείται ότι από την απαγόρευση αυτή εξαιρείται η εξάσκηση δικαιωμάτων αγοράς μετοχών ή προαιρέσεως που απορρέουν από τίτλους, τους οποίους μέλος κατείχε πριν από το διορισμό του.

- (β) Απαγορεύεται σε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου να μετέχει στη συζήτηση και λήψη αποφάσεων από το Διοικητικό Συμβούλιο για θέματα που αφορούν συνδεδεμένα με αυτό πρόσωπα:

Νοείται ότι η παράβαση της απαγόρευσης αυτής δεν συνεπάγεται ακυρότητα της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου, αλλά, ανεξαρτήτως τυχόν ποινικής ή πειθαρχικής ευθύνης του υπαιτίου, συνεπάγεται την ανάκληση του διορισμού του.

- (γ) Απαγορεύεται στον Πρόεδρο, στους Αντιπροέδρους, στα άλλα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και στους αναπληρωτές τους κατά τη διάρκεια της θητείας τους να ιδρύουν ή να συμμετέχουν σε διοικητικό όργανο χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή να διευθύνουν

εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα. Παράβαση της διατάξεως αυτής, ανεξαρτήτως τυχόν ποινικής ή πειθαρχικής ευθύνης του υπαιτίου, συνεπάγεται ανάκληση του διορισμού του.

- (6) Απαρτία σε συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Φορέα αποτελεί η παρουσία τουλάχιστον τριών μελών, ενώ οι αποφάσεις λαμβάνονται με την πλειοψηφία των παρόντων μελών. Όταν υπάρχει ισοψηφία, έπεται δεύτερη ψηφοφορία, όπου το μέλος που προεδρεύει της συνεδρίασης έχει και δεύτερη νικώσα ψήφο.
- (7) Η χηρεία θέσεως στο Διοικητικό Συμβούλιο ή ελάττωμα στο διορισμό μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου δεν επηρεάζει την εγκυρότητα των αποφάσεών του.
- (8) Τηρουμένων των διατάξεων του παρόντος Νόμου, το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα δύναται να ρυθμίζει τον τρόπο διεξαγωγής των εργασιών του, ιδιαίτερα όσον αφορά τη σύγκληση των συνεδριάσεών του και τη σχετική ειδοποίηση, την ακολουθούμενη κατά τις συνεδριάσεις διαδικασία και την τήρηση και επικύρωση των πρακτικών.
- (9) Ο Πρόεδρος, οι Αντιπρόεδροι και τα άλλα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι αναπληρωτές τους λαμβάνουν αμοιβή, το ποσό της οποίας καθορίζεται από το Υπουργικό Συμβούλιο.
- (10) Ο Πρόεδρος, οι Αντιπρόεδροι, τα άλλα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι αναπληρωτές τους δεν δύνανται να προσπορίζονται, άμεσα ή έμμεσα, οικονομικά οφέλη από συμβόλαια που συνάπτονται, συναλλαγές που γίνονται ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε σχέση με τις ανάγκες του Φορέα.

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

Νοείται ότι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου δεν υπέχει προσωπική ευθύνη για πράξεις ή παραλείψεις του κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, εκτός αν η παράλειψη αποδεδειγμένα έγινε εκ προθέσεως.

- (2) Το Διοικητικό Συμβούλιο ειδικότερα:
- (α) Εκπροσωπεί δια του Προέδρου ή ενός εκ των Αντιπροέδρων του το Φορέα ενώπιον των δικαστικών και άλλων αρχών.
  - (β) Καθορίζει τις κατευθυντήριες αρχές βάσει των οποίων θα λειτουργεί ομαλά ο Φορέας.
  - (γ) Διορίζει και παύει το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, το Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και τους υπαλλήλους που τελούν στην υπηρεσία του Φορέα.
  - (δ) Ασκεί πειθαρχική εξουσία επί του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και των υπαλλήλων του Φορέα και επιβάλλει σε αυτούς πειθαρχικές ποινές κατά τα οριζόμενα σε Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει του παρόντος Νόμου.
  - (ε) Μεριμνά για την τήρηση λογαριασμών και για την κατάρτιση και υποβολή εκθέσεων και οικονομικών καταστάσεων κατά τα οριζόμενα στο Μέρος Όγδοο.
  - (στ) Λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την απρόσκοπτη και ομαλή διεξαγωγή των εργασιών του Φορέα.
  - (ζ) Διεξάγει έρευνες και επιβάλλει κυρώσεις κατά τα οριζόμενα στον παρόντα Νόμο.
  - (η) Εκδίδει κανονιστικής φύσεως αποφάσεις κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του παρόντος Νόμου.
  - (θ) Καταρτίζει και εκδίδει Οδηγίες, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 21.

- (i) Καταρτίζει τις διαδικασίες επίλυσης διαφορών.
- (ια) Διαμορφώνει τη διοικητική διάρθρωση του Φορέα.
- (ιβ) Είναι γενικά αρμόδιο για κάθε ενέργεια, η οποία κατά τον παρόντα Νόμο, τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες και την κειμένη νομοθεσία προσιδιάζει στους σκοπούς και τις με βάση τον παρόντα Νόμο αρμοδιότητες του Φορέα:

Νοείται ότι το Διοικητικό Συμβούλιο δεν έχει ρόλο ούτε αρμοδιότητα σε σχέση με τον τρόπο που ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ή ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ή το προσωπικό που στελεχώνει το Φορέα χειρίζονται ένα συγκεκριμένο παράπονο ή μία διαφορά εκτός και αν το Διοικητικό Συμβούλιο διαπιστώσει μη συμμόρφωση με τον παρόντα Νόμο ή και τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες.

## ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ

### ΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ, ΤΟΥ ΒΟΗΘΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Χρηματοοικονομικός  
Επίτροπος και  
Βοηθός  
Χρηματοοικονομικός  
Επίτροπος

7. (1) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος είναι πολίτες της Δημοκρατίας, ανώτατου ηθικού επιπέδου, εγνωσμένου κύρους και εντιμότητας και εγνωσμένης πείρας και κατάρτισης νομικής ή / και χρηματοοικονομικής φύσεως.

(2) Η θητεία του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου είναι τριετής και δύναται να ανανεώνεται για ακόμη μία θητεία χωρίς δικαίωμα ανάκλησης του διορισμού, εκτός όπως προβλέπεται στο εδάφιο (3) του παρόντος άρθρου.

(3) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος κατά τη διάρκεια της θητείας τους δεν απολύονται ή αποχωρούν από την υπηρεσία, παρά μόνο για τους λόγους και με τον τρόπο που απολύονται ή αποχωρούν από την υπηρεσία οι δικαστές του Ανώτατου Δικαστηρίου.

(4) Η αντιμισθία και οι λοιποί όροι υπηρεσίας του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο στα έγγραφα του διορισμού τους:

Νοείται ότι η αντιμισθία των εν λόγω αξιωματούχων καθορίζεται για ολόκληρη την τριετή θητεία τους.

(5) Οι θέσεις του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου είναι θέσεις πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης και δεν επιτρέπεται καμία άλλη επαγγελματική δραστηριότητα.

(6) Ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος μπορεί να αναπληρώνει το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εφόσον ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος προσωρινά απουσιάζει ή κωλύεται να ασκεί τα καθήκοντά του για οποιοδήποτε λόγο.

(7) Τα πιο κάτω πρόσωπα δεν δύνανται να διορισθούν στη θέση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ή του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου:

(α) μέλος της Βουλής των Αντιπροσώπων,

(β) μέλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου,

(γ) Δήμαρχος ή μέλος Δημοτικού Συμβουλίου,

(δ) μέλος του Υπουργικού Συμβουλίου,

(ε) δημόσιος υπάλληλος,

(στ) ανεξάρτητος αξιωματούχος του Κράτους,

(ζ) πρόσωπο το οποίο έχει άμεσα ή έμμεσα ουσιώδες συμφέρον σε χρηματοοικονομική επιχείρηση ή έχει εργοδοτηθεί ή παρείχε υπηρεσίες σε χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά τα τελευταία τρία χρόνια πριν από τον προτεινόμενο διορισμό του ως Χρηματοοικονομικό Επίτροπο ή Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο,

(η) υπάλληλος ή μέλος διοικητικού συμβουλίου αρμόδιας εποπτικής αρχής.

(8) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν δύνανται κατά τα δύο χρόνια 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 Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν υπόκεινται σε οποιαδήποτε ευθύνη σε περίπτωση αγωγής, αίτησης ή άλλης νομικής διαδικασίας για αποζημιώσεις σχετικά με οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων και ευθυνών του Φορέα δυνάμει του παρόντος Νόμου ή δυνάμει οποιωνδήποτε Οδηγιών που εκδίδονται σύμφωνα με τον παρόντα Νόμο εκτός αν αποδειχθεί ότι η πράξη ή η παράλειψη δεν ήταν καλή τη πίστει ή ήταν αποτέλεσμα σοβαρής αμέλειας.

(10) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται να εξουσιοδοτήσει το Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο η οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού του Φορέα, είτε ονομαστικά είτε λόγω της θέσης ή των καθηκόντων του, να εκτελεί οποιαδήποτε καθήκοντα το οποία ο παρών Νόμος αναθέτει στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο. Ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και το προσωπικό εκτελούν τα καθήκοντά τους και ασκούν τις εξουσίες τους χωρίς οποιοδήποτε επηρεασμό από οποιονδήποτε:

Νοείται ότι ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και οι υπάλληλοι του Φορέα πρέπει να ακολουθούν τις οδηγίες που τους δίδονται από το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και να τον τηρούν ενήμερο σε σχέση με την πρόοδο που επιτελείται κατά τη διάρκεια της εξέτασης των παραπόνων που τους ανατίθενται.

(11) Ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος αναπληρώνει το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο όταν ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος απουσιάζει ή η θέση του έχει κενωθεί. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ενεργεί ως να είναι ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος.

Προσωπικό του  
Φορέα

8. (1) Το προσωπικό του Φορέα εργοδοτείται επί πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης και δεν επιτρέπεται καμία άλλη επαγγελματική δραστηριότητα.
- (2) Το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα αποφασίζει τους όρους εργοδότησης του προσωπικού του Φορέα, περιλαμβανομένης της μισθοδοσίας του, λαμβάνοντας υπόψη την πολιτική της Κυβέρνησης της Κυπριακής Δημοκρατίας αναφορικά με τη μισθολογική αμοιβή των δημόσιων υπαλλήλων.

(3) Το προσωπικό του Φορέα δεν υπόκειται σε οποιαδήποτε ευθύνη σε περίπτωση αγωγής, αίτησης ή άλλης νομικής διαδικασίας για αποζημιώσεις σχετικά με οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων και ευθυνών του Φορέα δυνάμει του παρόντος Νόμου ή δυνάμει οποιωνδήποτε Οδηγιών που εκδίδονται σύμφωνα με τον παρόντα Νόμο, εκτός αν αποδειχθεί ότι η πράξη ή η παράλειψη δεν ήταν καλή τη πίστει ή ήταν αποτέλεσμα σοβαρής αμέλειας.

## ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ

### ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ, ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΑΣΚΗΣΗ ΑΥΤΩΝ

Δικαιοδοσία

9. (1) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος επιλαμβάνεται παραπόνων κατά τραπεζών, ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος, Ε.Π.Ε.Υ., Ε.Δ.Α.Κ. , ασφαλιστικών επιχειρήσεων και νομικών ή φυσικών προσώπων που ασκούν εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα, τα οποία σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών, επενδυτικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών, περιλαμβανομένων των διασυνοριακών εμβασμάτων, νοουμένου ότι πληρούνται σωρευτικά οι προϋποθέσεις που αναφέρονται στο εδάφιο (2) του παρόντος άρθρου. Τα παράπονα των οποίων δύναται να επιλαμβάνεται ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, δύνανται να καθορίζονται ειδικότερα με Οδηγίες οι οποίες εκδίδονται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21.
- (2) Οι αναφερόμενες στο εδάφιο (1) προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται σωρευτικά είναι:
- (α) ο παραπονούμενος καταναλωτής εμπίπτει στον ορισμό 'καταναλωτής' όπως αυτός καθορίζεται στο άρθρο 2 του παρόντος Νόμου και επιθυμεί όπως το παράπονό του εξεταστεί από το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο
  - (β) η χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας υποβάλλεται το παράπονο για την πράξη ή την παράληψη της, λειτουργούσε βάσει χορηγηθείσας άδειας λειτουργίας από αρμόδια εποπτική αρχή κατά το χρόνο στον οποίο αναφέρεται το παράπονο του καταναλωτή:

Νοείται ότι σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας υποβάλλεται το παράπονο λειτουργεί στη Δημοκρατία δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης ή ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν εξετάζει το υποβληθέν παράπονο, αλλά το παραπέμπει στο αρμόδιο όργανο κράτους-μέλους που είναι υπεύθυνο για τον εξώδικο διακανονισμό του παραπόνου και ενημερώνει τον καταναλωτή για αυτή του την ενέργεια. Σε περίπτωση που σε κράτος-μέλος δεν έχει συσταθεί αρμόδιο όργανο που να είναι υπεύθυνο για τον εξώδικο διακανονισμό του παραπόνου, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος παραπέμπει το παράπονο στην αρμόδια εποπτική αρχή του κράτους-μέλους που εξέδωσε την άδεια λειτουργίας της εν λόγω χρηματοοικονομικής επιχείρησης και ενημερώνει τον καταναλωτή για αυτή του την ενέργεια.

(γ) ο χρόνος κατά τον οποίο έλαβε χώραν η πράξη ή ο χρόνος κατά τον οποίο η χρηματοοικονομική επιχείρηση παρέλειψε να πράξει όπως αναφέρεται στο παράπονο του καταναλωτή, δεν πρέπει να προηγείται της ημερομηνίας κατά την οποία τίθεται σε ισχύ ο παρών Νόμος.

(3) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν θα επιλαμβάνεται παραπόνων τα οποία:

(α) αφορούν δόσοληψίες οι οποίες δεν εμπίπτουν εντός των εποπτικών αρμοδιοτήτων των αρμοδίων εποπτικών αρχών, ή

(β) κατά την ημέρα υποβολής τους σύμφωνα με την κατά το άρθρο 12 προβλεπόμενη διαδικασία, ήδη αποτελούσαν ή απετέλεσαν αντικείμενο εξέτασης από Δικαστήριο της Δημοκρατίας, ή

(γ) απορρέουν από την άσκηση της γενικά αποδεκτής επαγγελματικής κρίσης, ή

(δ) υποβάλλονται στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο μετά την πάροδο τριών ετών από της ημερομηνίας κατά την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση της επιβλαβούς ενέργειας, ή της παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ή

(ε) έχουν ήδη επιληφθεί οι αρμόδιες εποπτικές αρχές, ή

(στ) δεν είχαν ως αποτέλεσμα σημαντική ζημία ή ενόχληση κατά την κρίση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

Πρόσωπα τα οποία έχουν δικαίωμα υποβολής παραπόνου

10. Στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο δικαιούται να υποβάλει παράπονο, σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζεται στο άρθρο 12, καταναλωτής, ο οποίος είναι:

- φυσικό πρόσωπο ή

- νομικό πρόσωπο του οποίου ο ετήσιος κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει τις 100.000 Λίρες Κύπρου.

Νοείται ότι φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα, των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει τις 100.000 Λίρες Κύπρου, τα οποία εμπίπτουν στον ορισμό «χρηματοοικονομική επιχείρηση» δύνανται να υποβάλλουν παράπονο στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης μόνο στην περίπτωση όπου το παράπονό τους αφορά υπηρεσίες που οι ίδιοι δεν προσφέρουν προς τους πελάτες τους.

Υποβολή παραπόνου προς χρηματοοικονομική επιχείρηση

11. (1) Καταναλωτής που έχει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, δύναται να υποβάλει το παράπονό του γραπτώς στο τμήμα παραπόνων που η χρηματοοικονομική επιχείρηση είναι υποχρεωμένη βάσει της οικείας νομοθεσίας ή του Κώδικα Δεοντολογίας ή Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς να έχει, ή άλλο αρμόδιο τμήμα της χρηματοοικονομικής επιχείρησης εντός προθεσμίας 36 μηνών από της ημερομηνίας που έλαβε γνώση:

(α) της επιβλαβούς κατά την άποψή του ενέργειας της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ή

(β) της παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

(2) Το αρμόδιο τμήμα της χρηματοοικονομικής επιχείρησης υποχρεούται να γνωρίσει λήψη του παραπόνου εντός προθεσμίας 15 ημερών από της ημερομηνίας παραλαβής του παραπόνου και να απαντήσει στον καταναλωτή επί του παραπόνου εντός προθεσμίας τριών μηνών από της ημερομηνίας παραλαβής του:

Νοείται ότι η πιο πάνω προθεσμία αναφορικά με την αναγνώριση λήψης του παραπόνου δεν ισχύει σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντήσει στον καταναλωτή επί του παραπόνου εντός των προβλεπόμενων 15 ημερών.

(3) Σε περίπτωση που:

(α) η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντήσει εντός της προθεσμίας των τριών μηνών που καθορίζεται στο εδάφιο (2) του παρόντος άρθρου και ο καταναλωτής εξακολουθεί να έχει παράπονο, τότε ο καταναλωτής δικαιούται εντός προθεσμίας έξι μηνών από της ημερομηνίας που έλαβε την απάντηση της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, να υποβάλει το παράπονό του στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 12:

(β) η χρηματοοικονομική επιχείρηση δεν έχει απαντήσει ως όφειλε στον καταναλωτή εντός της προθεσμίας των τριών μηνών που καθορίζεται στο εδάφιο (2) του παρόντος άρθρου, τότε ο καταναλωτής δικαιούται εντός προθεσμίας έξι μηνών από της ημερομηνίας που η χρηματοοικονομική επιχείρηση όφειλε να απαντήσει στον καταναλωτή, να υποβάλει το παράπονό του στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 12.

12. (1) Εφόσον:

(α) η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντήσει εντός της προθεσμίας των τριών μηνών που καθορίζεται στο εδάφιο (2) του άρθρου 11 και ο καταναλωτής εξακολουθεί να έχει παράπονο και δεν έχουν παρέλθει έξι μήνες από της ημερομηνίας που έλαβε την απάντηση της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ή

(β) η χρηματοοικονομική επιχείρηση δεν έχει απαντήσει ως όφειλε στον καταναλωτή εντός της προθεσμίας των τριών μηνών που καθορίζεται στο εδάφιο (2) του άρθρου 11 και δεν έχουν παρέλθει έξι μήνες από της ημερομηνίας που η χρηματοοικονομική επιχείρηση όφειλε να απαντήσει στον καταναλωτή,

ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την διαμεσολάβηση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου με έγγραφη ενυπόγραφη αναφορά του, που υποβάλλεται στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, ή αποστέλλεται ταχυδρομικά, ή με τηλεομοιοτυπία ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:

Νοείται ότι όταν ο παραπονούμενος καταναλωτής δεν γνωρίζει ή δεν μπορεί να γράφει, αντί για υπογραφή, η αναφορά μπορεί να έχει ένα σημάδι που αυτός έβαλε και επικυρώθηκε από το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

(2) Η μορφή και ο τρόπος υποβολής παραπόνων καθορίζεται με Οδηγίες που εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 21.

- (3) Κατά την παραλαβή του παραπόνου, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ενημερώνει τον καταναλωτή ότι η απόφασή του δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή και τη χρηματοοικονομική επιχείρηση παρά μόνο αν και τα δύο μέρη έχουν ενημερωθεί προηγουμένως και έχουν αποδεκτεί ρητά το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης και ζητά από τον καταναλωτή να δηλώσει γραπτώς πριν την έναρξη της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου κατά πόσο αποδέχεται ή δεν αποδέχεται το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης.
- (4) Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας που ορίζεται στο εδάφιο (3), ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση ότι εναντίον της έχει υποβληθεί παράπονο, δίδοντας τα στοιχεία του εμπλεκόμενου καταναλωτή μαζί με περιγραφή του παραπόνου και ενημερώνει τη χρηματοοικονομική επιχείρηση ότι η απόφασή του δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή και τη χρηματοοικονομική επιχείρηση παρά μόνο αν και τα δύο μέρη έχουν ενημερωθεί προηγουμένως και έχουν αποδεκτεί ρητά το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης και ζητά από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση να δηλώσει γραπτώς εντός δεκαπέντε ημερών από της ημερομηνίας λήψης της γραπτής ενημέρωσης κατά πόσο αποδέχεται ή δεν αποδέχεται το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης.

Εξέταση παραπόνου  
από το  
Χρηματοοικονομικό  
Επίτροπο

13. (1) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, έχοντας ως πρωταρχικό στόχο το φιλικό διακανονισμό των παραπόνων εξετάζει τα παράπονα τα οποία εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, σύμφωνα με τις διατάξεις των εδαφίων (2) και (3) του παρόντος άρθρου και των Οδηγιών που εκδίδονται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 21 του παρόντος Νόμου.

- (2) (α) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, έχοντας λάβει από τα εμπλεκόμενα μέρη τις εις τα εδάφια (3) και (4) του άρθρου 12 καθοριζόμενες γραπτές δηλώσεις, ενημερώνει τα εμπλεκόμενα μέρη ως προς το κατά πόσο ως αποτέλεσμα των γραπτών δηλώσεών τους η απόφασή του επί του παραπόνου θα έχει δεσμευτικό ή όχι χαρακτήρα και δύναται, είτε προφορικά είτε με γραπτή ειδοποίηση προς οποιοδήποτε εμπλεκόμενο στο παράπονο μέρος, να ζητήσει από αυτό για το υπό εξέταση παράπονο:
- (i) να δώσει στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο οποιαδήποτε σχετική πληροφορία ή γραπτή πληροφόρηση, ή
  - (ii) να προσκομίσει στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο οποιαδήποτε σχετικά έγγραφα, ή έγγραφα με τα οποία δίδεται επαρκής συναφής πληροφόρηση.
- (β) Οι πληροφορίες ή τα έγγραφα πρέπει να δίδονται ή να υποβάλλονται :
- (i) πριν τη λήξη εύλογης προθεσμίας, η οποία ειδικότερα καθορίζεται στις Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 21 του παρόντος Νόμου και η οποία δίδεται είτε προφορικά είτε στην ειδοποίηση που αποστέλλεται σύμφωνα με την παράγραφο (α) του παρόντος εδαφίου και
  - (ii) στην περίπτωση πληροφοριών, με τον τρόπο και τύπο που δίδεται είτε προφορικά είτε στην ειδοποίηση που αποστέλλεται σύμφωνα με την παράγραφο (α) του παρόντος εδαφίου.
- (γ) Σε περίπτωση που πρόσωπο, το οποίο σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος εδαφίου είναι υπόχρεο να προσκομίσει κάποιο έγγραφο, αδυνατεί να το προσκομίσει, τότε ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται να ζητήσει από το πρόσωπο αυτό να δηλώσει εξ όσων κάλλιστα γνωρίζει, το χώρο στον οποίο βρίσκεται το εν λόγω έγγραφο.

(3) Σε περίπτωση που πρόσωπο παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις του εδαφίου (2), ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται να πιστοποιήσει γραπτώς αυτό το γεγονός προς το Δικαστήριο. Αν το Δικαστήριο κρίνει ότι το πρόσωπο παρέλειψε χωρίς εύλογη δικαιολογία να συμμορφωθεί, τότε το Δικαστήριο δύναται να χειριστεί το εν λόγω πρόσωπο, και στην περίπτωση νομικού προσώπου, οποιοδήποτε σύμβουλο ή αξιωματούχο του, ως να έχει υποπέσει στο παράπτωμα της περιφρόνησης του Δικαστηρίου.

Απόφαση επί του  
παραπόνου

14. (1) Όταν ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ολοκληρώσει την εξέταση του παραπόνου και δεν επέλθει διακανονισμός με τη μέθοδο της μεσολάβησης, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος εκδίδει γραπτώς την τελική του απόφαση και την παραδίδει στον παραπονούμενο καταναλωτή και στη χρηματοοικονομική επιχείρηση εναντίον της οποίας ο εν λόγω καταναλωτής είχε υποβάλλει το παράπονο. Ο Χρηματοοικονομικός 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 επιχειρηματική πρακτική που ακολουθείται:
- (2) Η γραπτή απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου πρέπει να λαμβάνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και τις Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 21 και πρέπει:
- (α) να αναλύει τους λόγους που τον οδήγησαν στην τελική του απόφαση,
  - (β) να φέρει την υπογραφή του,

(γ) να ζητά από τον παραπονούμενο όπως τον ειδοποιήσει γραπτώς, εντός τριών μηνών, κατά πόσο αποδέχεται τη γραπτή απόφαση και ότι σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση ειδοποιήσει το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο ότι αποδέχεται τη γραπτή απόφαση όπως προβλέπεται στην παράγραφο (δ) του παρόντος εδαφίου δεσμεύεται να μη λάβει οποιαδήποτε άλλα μέτρα εναντίον της ή αν απορρίπτει τη γραπτή απόφαση:

Νοείται ότι οι διατάξεις της υποπαραγράφου (γ) δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση που και οι δύο εμπλεκόμενοι έχουν αποδεκτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις των εδαφίων (3) και (4) του άρθρου 12.

(δ) να ζητά από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, όπως τον ειδοποιήσει γραπτώς, εντός τριών μηνών, κατά πόσο αποδέχεται ή αν απορρίπτει τη γραπτή απόφαση:

Νοείται ότι οι διατάξεις της υποπαραγράφου (δ) δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση που και οι δύο εμπλεκόμενοι έχουν αποδεκτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις των εδαφίων (3) και (4) του άρθρου 12.

(ε) να ορίζει την ημερομηνία μέχρι την οποία θα πρέπει να γίνει συμμόρφωση με τη γραπτή απόφαση.

(3) Αν ο παραπονούμενος απαντήσει στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εντός τριών μηνών ότι αποδέχεται τη γραπτή απόφαση και ότι δεσμεύεται να μη λάβει οποιαδήποτε άλλα μέτρα εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης και η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντήσει στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εντός τριών μηνών ότι αποδέχεται τη γραπτή απόφαση, τότε η γραπτή απόφαση είναι δεσμευτική για τη χρηματοοικονομική επιχείρηση και για τον παραπονούμενο και η γραπτή απόφαση είναι τελική:

Νοείται ότι οι διατάξεις του εδαφίου (3) δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση που και οι δύο εμπλεκόμενοι έχουν αποδεκτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις των εδαφίων (3) και (4) του άρθρου 12.

- (4) Αν μέχρι το τέλος της χρονικής περιόδου των τριών μηνών που προκαθορίζεται στη γραπτή απόφαση ο παραπονούμενος ή η χρηματοοικονομική επιχείρηση ή και τα δύο μέρη είτε απορρίψουν τη γραπτή απόφαση είτε δεν ειδοποιήσουν γραπτώς το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο ως ορίζεται στις παραγράφους (γ) και (δ) του εδαφίου (2), τότε ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος αμέσως μετά το τέλος της χρονικής περιόδου που καθορίζεται στη γραπτή απόφαση, θεωρεί ότι ο παραπονούμενος και η χρηματοοικονομική επιχείρηση έχουν απορρίψει τη γραπτή απόφαση και ως εκ τούτου η γραπτή απόφαση δεν είναι δεσμευτική για οποιονδήποτε:

Νοείται ότι οι διατάξεις του εδαφίου (4) δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση που και οι δύο εμπλεκόμενοι έχουν αποδεκτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις των εδαφίων (3) και (4) του άρθρου 12.

- (5) Μετά το τέλος της χρονικής περιόδου των τριών μηνών που προκαθορίζεται στη γραπτή απόφαση και τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (3) και (4), ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ενημερώνει τη χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά πόσο ο παραπονούμενος καταναλωτής έχει αποδεχτεί ή απορρίψει τη γραπτή απόφαση και τον παραπονούμενο καταναλωτή κατά πόσο η χρηματοοικονομική επιχείρηση έχει αποδεχτεί ή απορρίψει τη γραπτή απόφαση και η εξέταση του παραπόνου θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί:

Νοείται ότι η γραπτή απόφαση είναι δεσμευτική για τον παραπονούμενο και για τη χρηματοοικονομική επιχείρηση όταν και οι δύο εμπλεκόμενοι έχουν αποδεχτεί τη γραπτή απόφαση σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (3):

Νοείται περαιτέρω ότι οι διατάξεις του εδαφίου (5) δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση που και οι δύο εμπλεκόμενοι έχουν αποδεκτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις των εδαφίων (3) και (4) του άρθρου 12.

(6) Σε περίπτωση που ένα παράπνοο εξετάστηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και η τελική γραπτή απόφαση εκδίδεται προς όφελος του παραπνοούμενου καταναλωτή και εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τότε η γραπτή απόφαση δύναται να περιλαμβάνει:

(α) την καταβολή χρηματικής αποζημίωσης από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς τον καταναλωτή, την οποία ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος θεωρεί δίκαιη για την πραγματική χρηματική ζημία που υπέστη ο καταναλωτής και η οποία, όπως ειδικότερα ορίζεται στις Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 21 του παρόντος Νόμου, δεν μπορεί να υπερβαίνει το ποσό των 30.000 Λιρών Κύπρου ή / και

(β) σύσταση προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση όπως λάβει μέτρα τα οποία ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος θεωρεί δίκαια και κατάλληλα για άρση του προβλήματος ή της διαφοράς και αποφυγής ενδεχόμενης δημιουργίας παρόμοιας διαφοράς στο μέλλον ή / και

(γ) την καταβολή από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα του πραγματικού του κόστους για την εξέταση του παραπόνου αν αυτό υπερβαίνει το ποσό που ορίζεται στην υποπαράγραφο (ii) της παραγράφου (β) του εδαφίου (2) του άρθρου 15.

(7) Οι Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 21 του παρόντος Νόμου δύνανται να καθορίζουν ανώτατο ποσό που θεωρείται δίκαιη αποζημίωση για συγκεκριμένο είδος απώλειας ή ζημιάς που καθορίζεται στην παράγραφο (α) του εδαφίου (6), το οποίο δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει το ποσό των 30.000 Λιρών Κύπρου.

- (8) Η χρηματική αποζημίωση δεν μπορεί να υπερβαίνει το ανώτατο ποσό που καθορίζεται στο εδάφιο (6), όμως ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται, εφόσον κρίνει ότι η δίκαιη αποζημίωση συνεπάγεται την καταβολή μεγαλύτερου χρηματικού ποσού, να προτείνει όπως, πέραν της χρηματικής επιβάρυνσης μέχρι του ανώτατου ποσού που καθορίζεται στην παράγραφο (α) του εδαφίου (6) που καλείται η χρηματοοικονομική επιχείρηση να καταβάλει προς τον καταναλωτή, η χρηματοοικονομική επιχείρηση καταβάλει οικειοθελώς στον καταναλωτή και τη διαφορά μεταξύ του ανώτατου ποσού που καθορίζεται στο εδάφιο (6) και του μεγαλύτερου χρηματικού ποσού που ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος κρίνει ότι αποτελεί δίκαιη αποζημίωση.
- (9) Οι Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 21 του παρόντος Νόμου δύναται να καθορίζουν διαφορετικά ανώτατα ποσά, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου:

Νοείται ότι το κάθε διαφορετικό ανώτατο ποσό, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, δεν δύναται να υπερβαίνει το ανώτατο ποσό που ορίζεται στην παράγραφο (α) του εδαφίου (6).

- (10) Η χρηματοοικονομική αποζημίωση-

(α) δύναται να περιλαμβάνει και την καταβολή τόκου με το επιτόκιο και την ημερομηνία από την οποία άρχεται ο υπολογισμός του τόκου να καθορίζονται στην τελική γραπτή απόφαση. Το επιτόκιο καθορίζεται με βάση το επιτόκιο (Lombard) που ίσχυε κατά την περίοδο από την οποία άρχεται ο υπολογισμός του τόκου μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της γραπτής απόφασης.

(β) τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (3), σε περίπτωση μη συμμόρφωσης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης με τη γραπτή απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου η καταβολή γίνεται εκτελεστή κατόπιν αιτήσεως του καταναλωτή προς το Δικαστήριο.

(11) Σε περίπτωση που ένα παράπονο εξετάστηκε από το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και εκδόθηκε γραπτή απόφαση προς όφελος του παραπονούμενου καταναλωτή και η χρηματοοικονομική επιχείρηση εναντίον της οποίας είχε υποβληθεί το παράπονο αποδέχτηκε την απόφαση δυνάμει των διατάξεων της επιφύλαξης του εδαφίου (4) του άρθρου 12, ή του εδαφίου (3) του παρόντος άρθρου, πλην όμως δεν συμμορφώθηκε με την απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου εντός του χρόνου που καθορίστηκε, ο παραπονούμενος καταναλωτής δύναται να λάβει δικαστικά μέτρα κατά της εν λόγω χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ενημερώνοντας παράλληλα γραπτώς το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο για αυτή του την ενέργεια.

## ΜΕΡΟΣ ΕΒΔΟΜΟ

### ΤΑΜΕΙΟ ΦΟΡΕΑ, ΕΣΟΔΑ ΦΟΡΕΑ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Δημιουργία Ταμείου  
και πόροι του Φορέα

15. (1) Το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα εγκαθιδρύει με την έναρξη λειτουργίας του Φορέα, Ταμείο στο οποίο κατατίθενται όλα τα έσοδα του Φορέα και από το οποίο καταβάλλονται όλες οι δαπάνες του Φορέα.
- (2) Για τους σκοπούς σύστασης και λειτουργίας του Φορέα το Διοικητικό Συμβούλιο εκδίδει Οδηγίες, όπως ορίζεται στο άρθρο 21 του παρόντος Νόμου, με βάση τις οποίες καθορίζεται μεταξύ άλλων ο τρόπος υπολογισμού, ο τρόπος καταβολής και ο χρόνος κατά τον οποίο γίνεται η καταβολή των οφειλομένων χρηματικών ποσών προς το Φορέα από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις και τους παραπονούμενους καταναλωτές. Οι εκδιδόμενες Οδηγίες θα πρέπει να προβλέπουν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:
- (α) την καταβολή από τον καταναλωτή προς το Φορέα **δικαιώματος** ύψους 10 Λιρών Κύπρου ανά παράπονο με την υποβολή του παραπόνου του στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και
  - (β) την καταβολή από την κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα:
    - (i) **πάγιας ετήσιας εισφοράς** με βάση το μέγεθός της ή / και το μερίδιο αγοράς της ή / και το είδος των υπηρεσιών που παρέχει και
    - (ii) **ατομικής εισφοράς** 100 Λιρών Κύπρου για κάθε παράπονο που υποβάλλεται στο Φορέα για το οποίο η γραπτή απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου είναι εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης:

Νοείται ότι η ατομική εισφορά καταβάλλεται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση έστω και αν η χρηματοοικονομική επιχείρηση δεν έχει αποδεκτεί τη γραπτή απόφαση.

- (γ) τις χρονικές περιόδους και τις ημερομηνίες κατά τις οποίες τα δικαιώματα και οι εισφορές προς το Φορέα καθίστανται πληρωτέα·
  - (δ) τις επιβαρύνσεις που καθίστανται πληρωτέες σε περίπτωση που χρηματοοικονομική επιχείρηση παραλείψει να καταβάλει προς το Φορέα πάγιες ετήσιες εισφορές ή / και ατομικές εισφορές εντός των προθεσμιών που προβλέπουν οι Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 21 του παρόντος Νόμου.
  - (ε) την τήρηση στοιχείων και την υποβολή καταστάσεων προς το Φορέα από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις οι οποίες υποχρεούνται να καταβάλλουν προς το Φορέα εισφορές, ώστε ο Φορέας να δύναται να επαληθεύει την ορθότητα των παγίων ετησίων εισφορών που καταβάλλονται από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις.
- (3) Πέραν των εσόδων που ορίζονται στο εδάφιο (2), οι λοιποί πόροι του Φορέα συνίστανται σε:
- (α) προσόδους από επενδύσεις των διαθεσίμων του Ταμείου όπως ειδικότερα ορίζει το άρθρο 17 του παρόντος Νόμου,
  - (β) προσόδους του Ταμείου από δωρεές ή άλλες χαριστικές μεταφορές.

Καταβολή πάγιας ετήσιας εισφοράς, ατομικής εισφοράς και επιβαρύνσεων

16. (1) Όλες οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να καταβάλλουν στο Ταμείο την πάγια ετήσια εισφορά.

- (2) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (1) του άρθρου 29 ως προς τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις οι οποίες ήδη λειτουργούν κατά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου, οι αρμόδιες εποπτικές αρχές εντός προθεσμίας τριάντα ημερών από τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας σε χρηματοοικονομική επιχείρηση ενημερώνουν το Φορέα γραπτώς ότι χορήγησαν την άδεια λειτουργίας στη συγκεκριμένη χρηματοοικονομική επιχείρηση.
- (3) Σε περίπτωση παράβασης της διαδικασίας που προβλέπεται στο εδάφιο (1) , ο Φορέας δύναται:
- (α) να λάβει δικαστικά μέτρα εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης και να ανακτήσει τα ποσά που οφείλονται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα ή / και
  - (β) να επιβάλει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση χρηματική επιβάρυνση ίσης με ποσοστό 10% επί της πάγιας ετήσιας εισφοράς που υποχρεούται να καταβάλει, για κάθε ημέρα που η χρηματοοικονομική επιχείρηση καθυστερεί να καταβάλει την πάγια ετήσια εισφορά, πλέον τόκος (Lombard) επί της χρηματικής επιβάρυνσης. Η χρηματική επιβάρυνση αποτελεί εξ ολοκλήρου πρόσοδο του Ταμείου του Φορέα.
- (4) Κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση εναντίον της οποίας, μετά από εξέταση παραπόνου καταναλωτή, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος εξέδωσε γραπτή απόφαση, υποχρεούται να καταβάλει στο Ταμείο την ατομική εισφορά που καθορίζεται στην υποπαράγραφο (ii) της παραγράφου (β) του εδαφίου (2) του άρθρου 15 εντός τριάντα ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της γραπτής απόφασης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.
- (5) Σε περίπτωση παράβασης της διαδικασίας που προβλέπεται στο εδάφιο (4), ο Φορέας δύναται:

(α) να λάβει δικαστικά μέτρα εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης και να ανακτήσει τα ποσά που οφείλονται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα ή / και

(β) να επιβάλει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση χρηματική επιβάρυνση ίσης με ποσοστό 10% επί της ατομικής εισφοράς που υποχρεούται να καταβάλει, για κάθε ημέρα που η χρηματοοικονομική επιχείρηση καθυστερεί να καταβάλει την ατομική εισφορά, πλέον τόκο (Lombard) επί της χρηματικής επιβάρυνσης. Η χρηματική επιβάρυνση αποτελεί εξ ολοκλήρου πρόσοδο του Ταμείου του Φορέα.

Επενδυτική πολιτική  
του Ταμείου

17. Το ποσό του ενεργητικού του Ταμείου, πέραν του πάγιου ενεργητικού που απαιτείται για τη λειτουργία του Φορέα, τοποθετείται:

- σε ομόλογα, γραμμάτια ή άλλους τίτλους του δημοσίου, ή άλλους ισοδύναμους τίτλους που έχουν εκδοθεί από κράτος-μέλος οι οποίοι είναι ευχερώς ρευστοποιήσιμοι ή / και
- σε έντοκους λογαριασμούς σε τράπεζες που λειτουργούν στη Δημοκρατία ή σε κράτος-μέλος.

## ΜΕΡΟΣ ΟΓΔΩΟ

### ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΩΝ, ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ, ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ

Τήρηση Βιβλίων

18. (1) Ο Φορέας τηρεί κατάλληλα βιβλία και λογαριασμούς για τις δραστηριότητές του, όπως εκάστοτε ορίζει ο Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας.
- (2) Σχετικά με την οικονομική διαχείριση κάθε οικονομικού έτους, συντάσσεται με μέριμνα του Διοικητικού Συμβουλίου απολογισμός, κατά τρόπο που ορίζει ο Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας.
- (3) Οι λογαριασμοί του Φορέα ελέγχονται από το Γενικό Ελεγκτή της Δημοκρατίας.
- (4) Τα λογιστικά βιβλία και όλα τα άλλα έγγραφα φυλάσσονται για περίοδο έξι ετών μετά το τέλος της οικονομικής περιόδου στην οποία αναφέρονται. Μετά την πάροδο της εν λόγω περιόδου το Διοικητικό Συμβούλιο δύναται να αποφασίσει κατά πόσο τα λογιστικά βιβλία συνεχίζουν να φυλάσσονται ή καταστρέφονται κατά τρόπο που αποφασίζει το Διοικητικό Συμβούλιο ότι είναι ο πλέον ενδεδειγμένος.
- (5) Το οικονομικό έτος του Φορέα αρχίζει την 1η Ιανουαρίου και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους. Κατ' εξαίρεση το πρώτο οικονομικό έτος αρχίζει κατά την ημερομηνία κατά την οποία ο παρών Νόμος τίθεται σε ισχύ και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους.

Προϋπολογισμός

19. (1) Ο Φορέας έχει υποχρέωση να ετοιμάζει ετήσιο προϋπολογισμό εσόδων και εξόδων.

(2) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (2) του άρθρου 29 ως προς τον προϋπολογισμό του πρώτου έτους λειτουργίας του Φορέα, ο αναφερόμενος στο εδάφιο (1) προϋπολογισμός υποβάλλεται από το Φορέα στο Υπουργικό Συμβούλιο μέχρι την 1η Ιουλίου έκαστου έτους και υπόκειται στην έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου και της Βουλής των Αντιπροσώπων. Ο προϋπολογισμός, ως έχει τυχόν τροποποιηθεί από το Υπουργικό Συμβούλιο, κατατίθεται ενώπιον της Βουλής των Αντιπροσώπων προ της 30ής Σεπτεμβρίου έκαστου έτους.

(3) Ο προϋπολογισμός καλύπτει τα έσοδα και έξοδα του Φορέα για το οικονομικό έτος το οποίο αρχίζει την 1η Ιανουαρίου και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του έτους που έπεται του έτους εντός του οποίου ο προϋπολογισμός κατατίθεται ενώπιον της Βουλής των Αντιπροσώπων:

Νοείται, ότι ο πρώτος προϋπολογισμός του Φορέα αρχίζει από την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Φορέα και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους.

(4) Η κατάρτιση του προϋπολογισμού και η ανάλυση των κονδυλίων στον πίνακα εσόδων και εξόδων είναι όμοια με αυτή που ακολουθείται για τον καταρτισμό του προϋπολογισμού του Κράτους.

Εκθέσεις

20. (1) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο εντός τριών μηνών από της ημερομηνίας λήξης έκαστου οικονομικού έτους, Έκθεση για τις δραστηριότητές του για το εν λόγω έτος, περιλαμβανομένων των οικονομικών αποτελεσμάτων.

(2) Μέσα σε ένα μήνα από τη συμπλήρωση του ελέγχου των λογαριασμών και την έκδοση της έκθεσης του Γενικού Ελεγκτή, το Διοικητικό Συμβούλιο υποβάλλει στις αρμόδιες εποπτικές αρχές, στο Υπουργικό Συμβούλιο και στη Βουλή των Αντιπροσώπων για ενημέρωση, τον απολογισμό οικονομικής διαχείρισης. Ο απολογισμός οικονομικής διαχείρισης δημοσιεύεται επίσης στον ιστοχώρο του Φορέα στο διαδίκτυο

- (3) Εντός τριών μηνών μετά το τέλος κάθε οικονομικού έτους ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δημοσιεύει έκθεση στην οποία δίδονται για το εν λόγω έτος ο αριθμός των παραπόνων που έχουν υποβληθεί, ο αριθμός των παραπόνων που έχουν εξεταστεί, το αποτέλεσμα της εξέτασης και τα ονόματα των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων που δεν έχουν αποδεκτεί τη δεσμευτικότητα των αποφάσεών του ή δεν έχουν αποδεκτεί ή εφαρμόσει τις γραπτές αποφάσεις του μαζί με τον αριθμό των γραπτών αποφάσεων που δεν έχει αποδεκτεί τη δεσμευτικότητά τους ή δεν έχει αποδεκτεί ή εφαρμόσει η κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση.
- (4) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται να δημοσιεύει τα στοιχεία που αναφέρονται στο εδάφιο (3) πέραν της μίας φορές ανά έτος αν πιστεύει ότι η δημοσίευσή τους είναι προς όφελος του δημοσίου συμφέροντος.
- (5) Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται, με την έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου, να εκδίδει και άλλες εκθέσεις αναφορικά με τις δραστηριότητες του Φορέα.

Έκδοση Οδηγιών

21. (1) Το Διοικητικό Συμβούλιο, για την καλύτερη εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος Νόμου, δύναται να εκδίδει Οδηγίες οι οποίες δημοσιεύονται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.
- (2) Χωρίς να επηρεάζεται η γενικότητα του εδαφίου (1) και οι αναφερόμενες σ' αυτό Οδηγίες, το Διοικητικό Συμβούλιο εκδίδει Οδηγίες με τις οποίες ρυθμίζονται τα πιο κάτω θέματα:
- (α) οι εσωτερικοί κανονισμοί λειτουργίας του Φορέα,
  - (β) η διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων, περιλαμβανομένης και της προθεσμίας εντός της οποίας πρέπει να ολοκληρώνεται η εξέταση των παραπόνων,
  - (γ) ο καθορισμός των δικαιωμάτων, εισφορών και επιβαρύνσεων που είναι πληρωτέα προς το Φορέα,

- (δ) η διαδικασία και ο τρόπος είσπραξης 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,
- (ε) η διαδικασία και ο τρόπος είσπραξης από το Φορέα όλων των πληρωτέων δυνάμει του παρόντος Νόμου και των δυνάμει αυτού εκδοθεισών Οδηγιών παγίων ετήσιων εισφορών και ατομικών εισφορών τα οποία εισπράττονται από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις,
- (στ) η διαδικασία και ο τρόπος είσπραξης από το Φορέα όλων των πληρωτέων δυνάμει του παρόντος Νόμου και των δυνάμει αυτού εκδοθεισών Οδηγιών επιβαρύνσεων οι οποίες εισπράττονται από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις που παραλείπουν να καταβάλλουν προς το Φορέα πάγιες ετήσιες εισφορές ή και ατομικές εισφορές,
- (ζ) ο καθορισμός των όρων υπηρεσίας όλων των υπαλλήλων του Φορέα και η ρύθμιση των εξουσιών και καθηκόντων τους καθώς και θέματα προσλήψεων, προαγωγών και άσκησης πειθαρχικού ελέγχου.

## ΜΕΡΟΣ ΕΝΑΤΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ

Απόρρητο

22. (1) Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, στο Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και στο προσωπικό του Φορέα και σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, το οποίο έχει με οποιοδήποτε τρόπο πρόσβαση στα αρχεία του Φορέα, να παρέχει, να κοινοποιεί, αποκαλύπτει ή χρησιμοποιεί προς ίδιο όφελος οποιοσδήποτε πληροφορίες αναφορικά με το λογαριασμό ή συμβόλαιο παραπνούμενου καταναλωτή-πελάτη χρηματοοικονομικής επιχείρησης, είτε ενόσω η εργοδότηση ή η επαγγελματική του σχέση με το Φορέα, ανάλογα με την περίπτωση, συνεχίζεται, είτε μετά τον τερματισμό της.
- (2) Το εδάφιο (1) δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου:
- (α) ο Φορέας ανταλλάσσει πληροφορίες με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές ή αρμόδια όργανα κράτους-μέλους που είναι υπεύθυνα για τον εξώδικο διακανονισμό παραπόνων ή άλλες εποπτικές αρχές του χρηματοοικονομικού τομέα των κρατών-μελών, ή
  - (β) ο παραπνούμενος καταναλωτής ή οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί του και η χρηματοοικονομική επιχείρηση παρέχουν τη γραπτή συγκατάθεσή τους για το σκοπό αυτό, ή
  - (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 αν ο καταναλωτής είναι εταιρεία, η εταιρεία βρίσκεται υπό εκκαθάριση και οι πληροφορίες παρέχονται προς τον εκκαθαριστή, ή

- (δ) έχει εγερθεί δικαστική διαδικασία μεταξύ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης και του παραπονούμενου καταναλωτή αναφορικά με το λογαριασμό ή το συμβόλαιο του καταναλωτή, ή
  - (ε) οι πληροφορίες παρέχονται στην αστυνομία δυνάμει των διατάξεων οποιουδήποτε άλλου Νόμου ή σε δημόσιο λειτουργό που είναι κατάλληλα εξουσιοδοτημένος από το σχετικό Νόμο να λάβει τις πληροφορίες αυτές ή σε Δικαστήριο κατά τη δίωξη ή εκδίκαση ποινικού αδικήματος δυνάμει του σχετικού Νόμου, ή
  - (στ) οι πληροφορίες ζητούνται από τον ελεγκτή ή το νομικό σύμβουλο του Φορέα για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, ή
  - (ζ) η παροχή των πληροφοριών επιβάλλεται για λόγους δημοσίου συμφέροντος.
- (3) Πρόσωπο, το οποίο εν γνώσει του παραβιάζει την υποχρέωσή του προς εχεμύθεια και τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου που προβλέπεται στο εδάφιο (1), διαπράττει αδίκημα τιμωρούμενο με φυλάκιση μέχρι δύο έτη ή με χρηματική ποινή μέχρι 5.000 Λίρες Κύπρου ή και με τις δύο αυτές ποινές, και προκειμένου περί του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, ή του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ή άλλου υπαλλήλου του Φορέα, η παραβίαση αυτή συνιστά πειθαρχικό αδίκημα που τιμωρείται μέχρι και με την ποινή της απόλυσής του από την υπηρεσία του Φορέα.

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΚΑΤΟ

### ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΑ ΑΛΛΑ ΘΕΜΑΤΑ

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 που μπορεί να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση σε σχέση με τον ως άνω Φορέα.

(2) Στις διεθνείς σχέσεις, ο τίτλος του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης αποδίδεται με τον όρο 'The Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus'.

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

24. (1) Ο Φορέας συνεργάζεται με τα όργανα των κρατών-μελών που είναι υπεύθυνα για την εξώδικη λύση των διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης περιλαμβανομένων των διασυνοριακών διαφορών που αφορούν τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όπως προβλέπεται σε πράξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 14 της Οδηγίας 2002/65 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου που αφορά την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές).

(2) Ο Φορέας συνεργάζεται με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές και δύναται να εισηγείται προς αυτές μέτρα, που μπορούν αυτές να πάρουν με στόχο:

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

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

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

Ενημερωτικά δελτία

25. Ο Φορέας δύναται να εκδίδει ή να δημοσιεύει ενημερωτικά δελτία με τα οποία να δίδονται πληροφορίες ή συμβουλές τις οποίες θεωρεί κατάλληλες.

Ψευδείς δηλώσεις και απόκρυψη στοιχείων.

26. Πρόσωπο που εν γνώσει του προβαίνει κατά την παροχή πληροφορίας για οποιοδήποτε από τους σκοπούς του παρόντος Νόμου ή των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων Οδηγιών σε δήλωση ψευδή, παραπλανητική ή απατηλή ως προς ουσιώδες στοιχείο της ή αποκρύπτει ουσιώδες στοιχείο ή παραλείπει την υποβολή στοιχείων ή με οποιοδήποτε τρόπο παρεμποδίζει τη διενέργεια ελέγχου από το Φορέα, διαπράττει αδίκημα τιμωρούμενο με ποινή φυλακίσεως μέχρι πέντε έτη ή με χρηματική ποινή μέχρι 60.000 Λίρες Κύπρου ή και με τις δύο αυτές ποινές.

Αναθεώρηση ποσών λόγω πληθωρισμού

27. Όλα τα ποσά, που αναφέρονται στον παρόντα Νόμο, δύναται να αναθεωρηθούν με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Φορέα, με βάση τον πληθωρισμό.

Επιφυλάξεις

28. Οι διατάξεις του παρόντος Νόμου εφαρμόζονται ανεξάρτητα από τις διατάξεις οποιουδήποτε άλλου Νόμου δυνάμει του οποίου προβλέπεται η εξέταση παραπόνων εναντίον και των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων ή η δυνατότητα διαμεσολάβησης για το φιλικό ή και εξώδικο διακανονισμό των διαφορών καταναλωτών υπηρεσιών χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων που ενδέχεται να έχουν εναντίον των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Μεταβατικές διατάξεις

29. (1) Οι αρμόδιες εποπτικές αρχές της Δημοκρατίας οφείλουν να διαβιβάσουν προς το Φορέα, εντός τριάντα ημερών από της ημερομηνίας της έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου, τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στη Δημοκρατία κατά την ημερομηνία της έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου, προσδιορίζοντας το είδος των παρεχόμενων από την κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση υπηρεσιών.
- (2) Ο προϋπολογισμός για το πρώτο έτος λειτουργίας του Φορέα, το οποίο αρχίζει από την ημερομηνία έναρξης της λειτουργίας του Φορέα και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους, υποβάλλεται από το Φορέα στο Υπουργικό Συμβούλιο εντός δεκαπέντε ημερών από της ημερομηνίας της έναρξης λειτουργίας του Φορέα και υπόκειται στην έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου και της Βουλής των Αντιπροσώπων. Ο τυχόν τροποποιημένος από το Υπουργικό Συμβούλιο προϋπολογισμός κατατίθεται ενώπιον της Βουλής των Αντιπροσώπων προ της συμπλήρωσης τριάντα ημερών από την ημερομηνία έναρξης της λειτουργίας του Φορέα.

Έναρξη ισχύος

30. Ο παρών Νόμος τίθεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία της δημοσίευσής του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.