

## Γενικά: Αρμοδιότητες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

### **1. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου;**

#### **Ο Επίτροπος, έχει αρμοδιότητα:**

- (i) να επιλαμβάνεται παραπόνων καταναλωτών εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, νοουμένου ότι:
  - το παράπονο υποβάλλεται από τον καταναλωτή,
  - ο καταναλωτής έχει ήδη υποβάλει το παράπονο του στην επηρεαζόμενη χρηματοοικονομική επιχείρηση προτού το υποβάλει στον Επίτροπο,
  - η χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας υποβάλλεται το παράπονο να είχε άδεια λειτουργίας από την αντίστοιχη Εποπτική Αρχή (Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και Έφορος Ασφαλιστικών Εταιρειών), ή να λειτουργούσε με βάση καθεστώς ελεύθερης εγκατάστασης.
- (ii) να διορίζει Διαμεσολαβητή, μετά από σχετική αίτηση οφειλέτη, ο οποίος θα αναλαμβάνει τη διαμεσολάβηση μεταξύ του οφειλέτη και του Πιστωτικού Ιδρύματος που παραχώρησε στον οφειλέτη δάνειο, για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων μέχρι τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350,000.00) με ενυπόθηκη εξασφάλιση την κύρια κατοικία του οφειλέτη, της οποίας η αξία δύναται να είναι και πέραν των τριακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€350,000.00).

### **2. Πως ενεργεί ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος στην εκτέλεση των καθηκόντων του;**

- (i) Ο Επίτροπος στην εκτέλεση των καθηκόντων του ενεργεί πάντοτε με τρόπο ώστε να επιτελούνται οι σκοποί του Φορέα, όπως ρητά αναφέρονται στο άρθρο 4 του Περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010 (84(I)/2010)
- (ii) Ο Επίτροπος ενεργεί στη βάση των πιο πάνω αρχών προς επιτέλεση των σκοπών του Φορέα τόσο όταν επιλαμβάνεται παραπόνων καταναλωτών, όσο και όταν εξετάζει αιτήσεις χρεωστών για αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων, όσο και στην επιλογή και διορισμό διαμεσολαβητών για το σκοπό αυτό.

## Ειδικές Διατάξεις που αφορούν αναδιρθρώσεις Πιστωτικών Διευκολύνσεων

### Χρήσιμοι Ορισμοί

#### **3. Τι σημαίνει «πιστωτική διευκόλυνση»;**

«πιστωτική διευκόλυνση», σημαίνει:

- (i) ποσό δανείου, ή
- (ii) ποσό ορίου υπεραναλήψεως, ή

(iii) **ποσό ορίου πιστωτικής κάρτας,**

το οποίο δεν είναι περισσότερο από τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350,000.00), παρέχεται από Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα σε καταναλωτή και εξασφαλίζεται με υποθήκη ή με σύμβαση εκχώρησης εξασφάλισης που κατατέθηκε στο Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας επί ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία,

ή

(iv) **χρηματοδοτική μίσθωση ακινήτου, (leasing)** το οποίο ακίνητο, χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία, συνολικής συμβατικής υποχρέωσης μέχρι του ποσού των τριακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€350,000.00).

**4. Τι σημαίνει «κύρια κατοικία»;**

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

**5. Πώς ορίζεται στο Νόμο ο «καταναλωτής»;**

Σύμφωνα με το Νόμο, καταναλωτής σημαίνει φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας αλλά δεν περιλαμβάνει αρμόδια εποπτική αρχή ή, τηρουμένης της επιφύλαξης της παραγράφου (α) και της πρώτης επιφύλαξης της παραγράφου (β) του άρθρου 10 του περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010-2014.

**Προσόντα Διαμεσολαβητή**

**6. Ποιος έχει το δικαίωμα να διορίζεται ως Διαμεσολαβητής από τον Επίτροπο για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων;**

Για να μπορεί να διοριστεί κάποιος από τον Επίτροπο ως Διαμεσολαβητής, πρέπει να είναι εγγεγραμμένος στο Μητρώο Διαμεσολαβητών που προβλέπεται στις υποπαραγράφους (i) και (ii) της παραγράφου (α) του άρθρου 7 του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου, και θα πρέπει να έχει τύχει επιμόρφωσης από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου σε θέματα αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων. Σημειώνεται, ότι πρόσωπο το οποίο είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο Διαμεσολαβητών, το οποίο προβλέπεται στην υποπαραγράφο (i) της παραγράφου (α) του άρθρου 7 του πιο πάνω Νόμου, θα πρέπει να έχει τύχει κατάρτισης για θέματα διαμεσολάβησης από αναγνωρισμένους οίκους και να έχει λάβει πιστοποιητικό μετά από ειδικές εξετάσεις.

**Διαδικασία υποβολής αίτησης από χρεώστη για διορισμό διαμεσολαβητή, το κόστος υποβολής αίτησης και το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του Διαμεσολαβητή.**

**7. Ποια είναι η διαδικασία υποβολής αίτησης από χρεώστη προς τον Επίτροπο για το διορισμό Διαμεσολαβητή για σκοπούς διαδικασίας αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων;**

Ο Χρεώστης έχει το δικαίωμα να υποβάλει αίτηση προς τον Επίτροπο για τον διορισμό Διαμεσολαβητή, εντός χρονικού πλαισίου δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία υποβολής κατάστασης σχετικών οικονομικών στοιχείων προς το Πιστωτικό Ίδρυμα, τα οποία καθορίζονται εκάστοτε στην Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων.

Στην περίπτωση που δεν υποβληθεί αίτηση όπως προβλέπεται πιο πάνω, ο χρεώστης έχει το δικαίωμα να υποβάλει αίτηση εντός χρονικού πλαισίου δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υποβολή πρότασης αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης από το Πιστωτικό Ίδρυμα.

**8. Υπάρχει οποιοδήποτε κόστος για την υποβολή αίτησης προς τον Επίτροπο για διορισμό διαμεσολαβητή;**

Ναι. Ο Χρεώστης με την υποβολή της αίτησης καταβάλλει τέλος ύψους είκοσι (€20.00)ευρώ.

**9. Τι πρέπει να περιλαμβάνει η αίτηση του χρεώστη προς τον Επίτροπο για το διορισμό Διαμεσολαβητή για σκοπούς διαδικασίας αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων;**

Χρεώστης δύναται να υποβάλει αίτηση προς τον Επίτροπο νοουμένου ότι ικανοποιούνται σωρευτικά τα εξής κριτήρια:

- i. Η πιστωτική διευκόλυνση αφορά ποσό που δεν υπερβαίνει κατά την ημερομηνία παραχώρησής της τα 350,000 Ευρώ (Μέρος VIA, άρθρο 14Α)
- ii. Κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης:
  - ΔΕΝ έχει εκδοθεί απόφαση από δικαστήριο της Δημοκρατίας σχετικά με την πιστωτική διευκόλυνση,
  - ΔΕΝ βρίσκεται σε εξέλιξη σχετικά με την πιστωτική διευκόλυνση οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία,
  - ΔΕΝ ενεργοποιήθηκε διαδικασία πώλησης του ενυπόθηκου ακινήτου με πλειστηριασμό,
  - ΔΕΝ ενεργοποιήθηκε διαδικασία λήψης της κατοχής ή εκποίησης ακινήτου που αποτελεί αντικείμενο χρηματοδοτικής μίσθωσης (Μέρος VIA, άρθρο 14Β(γ)).
- iii. Η αίτηση υποβάλλεται εντός 14 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο αιτητής έχει υποβάλει όλα τα σχετικά οικονομικά στοιχεία προς το ΑΠΙ, τα οποία καθορίζονται εκάστοτε στην “Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων”. Το γεγονός αυτό θα πρέπει να τεκμαίρεται από πιστοποιητικό που οφείλει να εκδίδει το ΑΠΙ (Μέρος VIA, άρθρο 14Γ(2)).
- iv. Σε περίπτωση που η αίτηση δεν υποβλήθηκε εντός του πιο πάνω χρονικού πλαισίου, θα πρέπει να υποβάλλεται εντός 14 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία το ΑΠΙ υπέβαλε εγγράφως την πρώτη πρόταση αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης προς

- τον αιτητή. Το γεγονός αυτό θα τεκμαίρετε από την ημερομηνία που αναγράφεται στην εν λόγω πρόταση του ΑΠΙ (Μέρος VIA, άρθρο 14Γ(2)).
- v. Το ενυπόθηκο ακίνητο στην πιστωτική διευκόλυνση, ή σε περίπτωση χρηματοδοτικής μίσθωσης, το ακίνητο που είναι αντικείμενο της εν λόγω μίσθωσης, χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία του ιδιοκτήτη ή του μισθωτή για τουλάχιστον έξι (6) μήνες το χρόνο. Το γεγονός αυτό θα τεκμαίρετε από πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον κοινοτάρχη της περιοχής στην οποία βρίσκεται το ακίνητο (Μέρος VIA, άρθρο 14Α).
  - vi. Ο χρεώστης δεν έχει κηρυχθεί σε πτώχευση και/ή δεν βρίσκεται σε διαδικασία εκκαθάρισης (Μέρος VIA, άρθρο 14Α).

**10. Πόσο χρόνο θα χρειαστεί ο Επίτροπος για να διορίσει Διαμεσολαβητή;**

Ο Επίτροπος διορίζει διαμεσολαβητή εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που το Γραφείο του είναι σε θέση να αποφανθεί κατά πόσο η αίτηση του χρεώστη θα πρέπει, σύμφωνα με το Νόμο, να εγκριθεί ή να απορριφθεί. Ενημερώνει άμεσα για τον διορισμό αυτό το Πιστωτικό Ίδρυμα και τον χρεώστη.

**11. Είναι υποχρεωμένο το Πιστωτικό Ίδρυμα να συμμετάσχει στη διαδικασία διαμεσολάβησης;**

Ναι, το Πιστωτικό Ίδρυμα οφείλει να συμμετάσχει στη διαδικασία διαμεσολάβησης.

**12. Ποιος και πότε ορίζει τη συνάντηση μεταξύ του Πιστωτικού Ιδρύματος, του χρεώστη και του Διαμεσολαβητή;**

Το Πιστωτικό Ίδρυμα οφείλει εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε από τον Επίτροπο για το διορισμό του Διαμεσολαβητή, να διευθετήσει συνάντηση με τον χρεώστη και τον Διαμεσολαβητή. Στη συνέχεια ο Διαμεσολαβητής αφού εισπράξει τη νενομισμένη διαμεσολαβητική αμοιβή του και ενημερώσει τον χρηματοοικονομικό επίτροπο, οφείλει να καθορίσει κατάλληλο χώρο και τόπο για τις διαμεσολαβήσεις και να καθορίσει πρόγραμμα πραγματοποίησης τους.

**13. Ποιος προεδρεύει των συναντήσεων μεταξύ του Πιστωτικού Ιδρύματος, του Χρεώστη και του Διαμεσολαβητή;**

Ο Διαμεσολαβητής.

**14. Ποιο είναι το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του Διαμεσολαβητή;**

Το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του Διαμεσολαβητή δε μπορεί να είναι περισσότερο από τα πεντακόσια (€500.00) ευρώ, τα οποία χρεώνεται κατά 80% το Πιστωτικό Ίδρυμα και

κατά 20% ο Χρεώστης. Ο ακριβής τρόπος υπολογισμού καθορίζεται από τον Επίτροπο σε ειδική Ερμηνευτική Εγκύκλιο.

**15. Έχει το δικαίωμα ο Χρεώστης να ζητήσει από τον Επίτροπο τη διακοπή της διαδικασίας διαμεσολάβησης;**

Ο Χρεώστης έχει δικαίωμα, σε οποιονδήποτε χρόνο, να υποβάλει αίτηση στον Επίτροπο για διακοπή της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Σε τέτοια περίπτωση, ο Χρεώστης επιβαρύνεται εξ' ολοκλήρου με το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του Διαμεσολαβητή.

**16. Πότε ολοκληρώνεται η διαδικασία διαμεσολάβησης;**

- Όταν τα μέρη καταλήξουν σε συμφωνία στα πλαίσια της διαδικασίας
- Όταν ο Διαμεσολαβητής αποφασίσει ότι η διαδικασία καθίσταται ατελέσφορη και κηρύττει τη λήξη της
- Όταν ο χρεώστης αποφασίσει να αποχωρήσει από τη διαδικασία. Σε μια τέτοια περίπτωση αναλαμβάνει πλήρως το κόστος της διαμεσολάβησης και αποζημιώνει το ΑΠΙ για το ποσό που έχει καταβάλει. Απαγορεύεται από το Νόμο να αποχωρήσει από τη διαδικασία το ΑΠΙ.

**17. Τι γίνεται με τη λήξη της Διαμεσολάβησης;**

Με τη λήξη της Διαμεσολάβησης, ο Διαμεσολαβητής υποβάλλει στον Επίτροπο έκθεση σχετική με τη Διαμεσολάβηση που διενεργήθηκε. Στην έκθεση αναφέρονται τα ακόλουθα:

- i. ότι τα δύο μέρη (χρεώστης και Πιστωτικό Ίδρυμα) έχουν παρουσιαστεί στη Διαμεσολάβηση,
- ii. ότι τα δύο μέρη έχουν διαβουλευθεί καλή τη πίστει,
- iii. κατά πόσο έχει επιτευχθεί ή όχι συμφωνία. Στην περίπτωση που έχει επιτευχθεί συμφωνία επισυνάπτεται στην έκθεση και
- iv. Τα μέρη (ΑΠΙ και χρεώστης) και ο Διαμεσολαβητής συμπληρώνουν τα ειδικά έντυπα της διαδικασίας για τους σκοπούς της βάσης δεδομένων που τηρείται στη βάση δεδομένων του Γραφείου του Επιτρόπου.

**18. Έχει δικαίωμα το ΑΠΙ να αποχωρήσει από τη διαδικασία;**

Όχι το ΑΠΙ δεν έχει δικαίωμα να αποχωρήσει από τη διαδικασία διαμεσολάβησης.

**19. Πόσο χρονικό διάστημα χρειάζεται μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία της διαμεσολάβησης;**

Η διαδικασία διορισμού Διαμεσολαβητή, της διαμεσολάβησης και της υποβολής πρότασης από το Πιστωτικό Ίδρυμα προς τον Χρεώστη δε μπορεί να υπερβαίνει συνολικά το διάστημα του

ενός μηνός. Σημειώνεται, ότι ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας μπορεί να παραταθεί για ακόμα ένα μήνα, στην περίπτωση που ο Επίτροπος κρίνει ότι συντρέχει σοβαρός λόγος.

**20. Με τη λήξη της διαμεσολάβησης και μετά την υποβολή πρότασης από το Πιστωτικό Ίδρυμα προς τον Χρεώστη, μπορεί ο Χρεώστης να απευθυνθεί στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του Πιστωτικού ιδρύματος;**

Ναι, μπορεί να το πράξει εντός πέντε (5) ημερών.

**21. Με τη λήξη της διαμεσολάβησης και μετά την υποβολή πρότασης από το Πιστωτικό Ίδρυμα προς τον Χρεώστη, μπορεί ο Χρεώστης να απευθυνθεί εκ νέου στον Επίτροπο;**

Όχι.

**22. Τι γίνεται στην περίπτωση που καταναλωτής υποβάλει αίτηση διορισμού Διαμεσολαβητή, ο Επίτροπος έχει διορίσει Διαμεσολαβητή και έχει ενημερώσει γραπτώς το ΑΠΙ, αλλά αυτό είτε αμελεί είτε αρνείται να προσέλθει σε διαβούλευση για κατάληξη σε συμφωνία με τον Χρεώστη;**

Σε τέτοια περίπτωση το Πιστωτικό Ίδρυμα χάνει το δικαίωμα του να διεκδικήσει δικηγορικά έξοδα και τόκους επί των εξόδων σε σχέση με την εν λόγω δικαστική διαδικασία εναντίον του χρεώστη.

**23. Μπορεί να επιβάλει λύση στη διαφορά ο Διαμεσολαβητής;**

Όχι, ο Διαμεσολαβητής δε μπορεί να επιβάλει λύση στη διαφορά, ούτε να αποφασίσει για σχήματα αναδιάρθρωσης. Ο Διαμεσολαβητής ενεργεί ως καταλύτης μεταξύ των δύο μερών στην προσπάθεια εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης. Αν τέτοια λύση εξευρεθεί, κοινή συναινέσει των ενδιαφερομένων, ο διαμεσολαβητής καταγράφει τη συμφωνία και η διαδικασία ολοκληρώνεται. Αν διαπιστώσει ότι η όλη διαδικασία δεν πρόκειται να έχει αποτέλεσμα, αποφασίζει τον τερματισμό της. Αυτή είναι και η μοναδική απόφαση που δικαιούται να πάρει ένας διαμεσολαβητής.

**24. Γενικές Πληροφορίες**

Πριν το διορισμό Διαμεσολαβητή προηγείται η αξιολόγηση της αίτησης του χρεώστη για διορισμό Διαμεσολαβητή, πρόκειται για κάπως περίπλοκη διαδικασία διότι θα πρέπει να διασφαλίζει ότι διορίζονται διαμεσολαβητές σε πραγματικά δικαιούχους οφειλέτες. Το ίδιο περίπλοκη, αναμένεται να είναι και η διαδικασία διορισμού διαμεσολαβητή, διότι εκτός των άλλων, ο Επίτροπος, διορίζοντας ένα διαμεσολαβητή θα πρέπει να διασφαλίζει την ανεξαρτησία του μεταξύ των δυο μερών (χρεώστη και

ΑΠΙ) στη διαφορά. Επίσης η επιλογή του διαμεσολαβητή μέσα από τον από Ειδικό Κατάλογο Διαμεσολαβητών που καταρτίζεται από τον Επίτροπο, θα γίνεται κατά τρόπο απόλυτα διάφανο και αμερόληπτο ώστε να διασφαλίζεται ίση κατανομή του διαμεσολαβητικού έργου μεταξύ των προσώπων που θα είναι εγγεγραμμένοι στον Ειδικό Κατάλογο Διαμεσολαβητών. Για να διασφαλιστούν όλα αυτά ο Επίτροπος θα χρησιμοποιεί ειδικό λογισμικό. Εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του Επιτρόπου να αποφασίσει πότε θα αρχίσει να αρχίσει τη χρησιμοποίηση του ανάλογου λογισμικού.