

**Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ  
ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ  
2010**

**ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΡΘΡΩΝ**

Άρθρο

**ΜΕΡΟΣ Ι  
ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

1. Συνοπτικός τίτλος.
2. Ερμηνεία.

**ΜΕΡΟΣ ΙΙ  
ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

3. Σύσταση Φορέα.

**ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ  
ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

4. Σκοπός του Φορέα.

**ΜΕΡΟΣ ΙV  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

5. Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα.
6. Αρμοδιότητες του Συμβουλίου.

**ΜΕΡΟΣ V  
ΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ, ΒΟΗΘΟΥ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

7. Χρηματοοικονομικός Επίτροπος και Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος.
8. Προσωπικό του Φορέα.

#### ΜΕΡΟΣ VI

#### ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

9. Δικαιοδοσία Επιτρόπου.
10. Δικαίωμα υποβολής παραπόνου.
11. Υποβολή παραπόνου προς χρηματοοικονομική επιχείρηση.
12. Υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο.
13. Εξέταση παραπόνου από τον Επίτροπο.
14. Απόφαση επί του παραπόνου.

#### ΜΕΡΟΣ VII

#### ΤΑΜΕΙΟ, ΕΣΟΔΑ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

15. Ταμείο και πόροι του Φορέα.
16. Καταβολή πάγιας ετήσιας εισφοράς, ατομικής εισφοράς και επιβαρύνσεων.
17. Επενδυτική πολιτική του Ταμείου.

#### ΜΕΡΟΣ VIII

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

18. Υποχρεώσεις Φορέα.
19. Ετήσιος προϋπολογισμός.
20. Υποβολή εκθέσεων.
21. Έκδοση Οδηγιών.

ΜΕΡΟΣ ΙΧ  
ΑΠΟΡΡΗΤΟ

22. Απόρρητο.

ΜΕΡΟΣ Χ  
ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

23. Τίτλος του Φορέα.

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

25. Ενημερωτικά δελτία.

26. Ψευδείς δηλώσεις και απόκρυψη στοιχείων.

27. Επιφυλάξεις.

28. Μεταβατικές διατάξεις.

**ΝΟΜΟΣ ΠΟΥ ΠΡΟΝΟΕΙ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ  
ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ**

Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε. L 115 17.04.1998, σ. 31.

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»,

Η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως:

**ΜΕΡΟΣ Ι  
ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Συνοπτικός τίτλος.

1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμος του 2010.

Ερμηνεία.

2. Στον παρόντα Νόμο, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«αρμόδια εποπτική αρχή» σημαίνει:

- (α) σε σχέση με τράπεζα ή ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ή νομικό πρόσωπο που κατέχει άδεια παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης στη μεταφορά χρημάτων από και προς τη Δημοκρατία, την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου,
- (β) σε σχέση με Ε.Π.Ε.Υ. ή Ε.Δ.Α.Κ., την Επιτροπή

Κεφαλαιαγοράς Κύπρου και

- (γ) σε σχέση με Ασφαλιστική Επιχείρηση ή νομικό ή φυσικό πρόσωπο το οποίο ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα, τον Έφορο Ασφαλίσεων·

«Ασφαλιστική Επιχείρηση» έχει την έννοια που αποδίδεται στον  
35 (I) του 2002 όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών  
141 (I) του 2003 Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου·  
165 (I) του 2003  
69 (I) του 2004  
70 (I) του 2004  
136 (I) του 2004  
152 (I) του 2004  
153 (I) του 2004  
240 (I) του 2004  
17(I) του 2005  
26(I)του 2008  
105(I) του 2009.

«Βοηθός Επίτροπος» σημαίνει το διοριζόμενο σύμφωνα με το  
άρθρο 7 Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο·

«διακανονισμός» σημαίνει την εξώδικη επίτευξη φιλικού  
διακανονισμού με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης από τον  
Επίτροπο, νοουμένου ότι τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν αποδεχτεί  
τη δεσμευτικότητα της απόφασής του σύμφωνα με τις διατάξεις  
του παρόντος Νόμου·

«διασυνοριακή διαφορά» σημαίνει την διαφορά μεταξύ ενός  
καταναλωτή και ενός φορέα παροχής χρηματοπιστωτικών  
υπηρεσιών, όταν ο φορέας παροχής είναι εγκατεστημένος σε  
κράτος μέλος άλλο απ' αυτό στο οποίο διαμένει ο καταναλωτής·

«Επίτροπος» σημαίνει το διοριζόμενο σύμφωνα με το άρθρο 7 Χρηματοοικονομικό Επίτροπο·

«Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών» ή κατά ταυτόσημη έννοια «Ε.Π.Ε.Υ.», έχει την έννοια που αποδίδεται στον 144(I) του 2007 όρο αυτό το άρθρο 2 του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και 106(I) του 2009. Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου·

«εργασίες διαμεσολάβησης» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου·

«Εταιρεία Διαχείρισεως Αμοιβαίου Κεφαλαίου» ή κατά ταυτόσημη έννοια «Ε.Δ.Α.Κ.», σημαίνει Εταιρεία Διαχείρισης όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 41 του περί των Ανοικτού Τύπου 200(I) του 2004 Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) 59(I) του 2008. και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου·

«Έφορος Ασφαλίσεων» σημαίνει τον ασκούντα καθήκοντα Εφόρου Ασφαλίσεων δημόσιο λειτουργό, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου·

«Έφορος της Υπηρεσίας Εποπτείας και Ανάπτυξης Συνεργατικών Εταιρειών» σημαίνει τον Έφορο της Υπηρεσίας Εποπτείας και Ανάπτυξης Συνεργατικών Εταιρειών, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του περί Συνεργατικών Εταιρειών Νόμου·

22 του 1985  
68 του 1987  
190 του 1989  
8 του 1992  
22(I) του 1992  
140(I) του 1999

140(I) του 2000  
171(I) του 2000  
8(I) του 2001  
123(I) του 2003  
124(I) του 2003  
144(I) του 2003  
5(I) του 2004  
170(I) του 2004  
230(I) του 2004  
23(I) του 2005  
49(I) του 2005  
76(I) του 2005  
29(I) του 2007  
37(I) του 2007  
177(I) του 2007  
104(I) του 2009  
124(I) του 2009.

86(I) του 2004. «ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος Νόμου·

128(I) του 2009. «ίδρυμα πληρωμών» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί Υπηρεσιών Πληρωμών Νόμου·

«καταναλωτής» σημαίνει, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 10, 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, οποιαδήποτε χρηματοοικονομική επιχείρηση·

«κράτος μέλος» σημαίνει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή άλλο κράτος το οποίο είναι συμβαλλόμενο μέρος στην Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο, η οποία υπογράφηκε στο Οπόρτο στις 2 Μαρτίου 1992, και προσαρμόστηκε από το Πρωτόκολλο το οποίο υπογράφηκε στις Βρυξέλλες στις 17 Μαΐου 1993, ως η Συμφωνία εκάστοτε περαιτέρω τροποποιείται.

«παράπνο» σημαίνει τη γραπτή υποβολή στο Φορέα διαμαρτυρίας ή αντίρρησης ή διαφοράς εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, το ύψος της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των εκατό εβδομήντα χιλιάδων ευρώ (€170.000):

Νοείται ότι, από τον ορισμό του όρου “παράπνο” για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου εξαιρούνται παράπνονα τρίτων, εκτός στις περιπτώσεις όπου ο παραπνοούμενος είναι άτομο στο οποίο μεταβιβάζεται το όφελος της απαίτησης βάσει ασφαλιστηρίου εναντίον της επιχείρησης, με σύμβαση εκχώρησης δικαιωμάτων, σύμβαση υποκατάστασης ή βάσει νομοθεσίας.

«Οδηγίες» σημαίνει τις Οδηγίες που εκδίδονται από το Συμβούλιο δυνάμει του άρθρου 21.

«Συμβούλιο» σημαίνει το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα που διορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 5.

«συνδεδεμένα πρόσωπα» σημαίνει, σε σχέση με μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ή σε σχέση με τον Επίτροπο ή το Βοηθό Επίτροπο-

- (α) συγγενείς μέχρι δευτέρου βαθμού εξ αίματος ή σύζυγο.



(β) εργοδότη μέλους του Συμβουλίου ή όμιλο στον οποίο ανήκει ο εργοδότης·

(γ) ελεγχόμενες από μέλος του Συμβουλίου ή τον Επίτροπο ή το Βοηθό Επίτροπο ή από τα αναφερόμενα στις παραγράφους (α) και (β) πρόσωπα επιχειρήσεις, στις οποίες αυτοί κατέχουν τουλάχιστον ποσοστό είκοσι τοις εκατόν (20%) του μετοχικού κεφαλαίου ή των δικαιωμάτων ψήφου·

«τράπεζα» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το

66(I) του 1997 άρθρο 2 του περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμου·  
74(I) του 1999  
94(I) του 2000  
119(I) του 2003  
4(I) του 2004  
151(I) του 2004  
231(I) του 2004  
235(I) του 2004  
20(I) του 2005  
80(I) του 2008  
100(I) του 2009  
123(I) του 2009.

«τρίτη χώρα» σημαίνει χώρα εκτός των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης·

«Φορέας» σημαίνει τον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης που συνίσταται κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 3·

«χρηματοοικονομική επιχείρηση» σημαίνει:

- (α) τράπεζα,
- (β) ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος,
- (γ) ίδρυμα πληρωμών,
- (δ) νομικό πρόσωπο που κατέχει άδεια παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης στη μεταφορά χρημάτων από και προς τη Δημοκρατία,
- (ε) Ασφαλιστική Επιχείρηση,
- (στ) Ε.Π.Ε.Υ.,
- (ζ) Ε.Δ.Α.Κ. ή
- (η) άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που λειτουργεί στη Δημοκρατία σύμφωνα με άδεια λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης δυνάμει του:

138(I) του 2002  
166(I) του 2003  
34(I) του 2007.

- (i) περί της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου Νόμου,
- (ii) περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου
- (iii) περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου, ή
- (iv) περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και

## Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου

και περιλαμβάνει νομικό ή φυσικό πρόσωπο, το οποίο εμπίπτει στον ορισμό του όρου «διαμεσολαβητής» όπως αυτός καθορίζεται στο άρθρο 2 του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου και ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα, αλλά δεν περιλαμβάνει οποιαδήποτε εταιρεία η οποία είναι εγγεγραμμένη με βάση τον περί Συνεργατικών Εταιρειών Νόμο περιλαμβανομένης της Συνεργατικής Κεντρικής Τράπεζας Λτδ ή συνεργατικό οργανισμό που είναι εγγεγραμμένος σε κράτος μέλος ή τρίτη χώρα και ασκεί εργασίες στη Δημοκρατία δυνάμει του πιο πάνω νόμου

«Χρηματοοικονομικός Τομέας» σημαίνει:

- (α) τον τομέα στον οποίο υπάγονται νομικά ή φυσικά πρόσωπα που λειτουργούν στη Δημοκρατία βάσει άδειας λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης όπως προβλέπεται στον περί της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου Νόμο ή
- (β) τον τομέα στον οποίο υπάγονται νομικά ή φυσικά πρόσωπα που λειτουργούν στη Δημοκρατία βάσει άδειας λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης όπως προβλέπεται στον περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμο και περιλαμβάνει νομικό ή φυσικό πρόσωπο, το οποίο εμπίπτει στον ορισμό του όρου «διαμεσολαβητής» όπως αυτός καθορίζεται στο άρθρο 2 του υπό αναφορά νόμου και ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης στον ασφαλιστικό τομέα, ή

- (γ) τον τομέα που περιλαμβάνει νομικά ή φυσικά πρόσωπα που λειτουργούν στη Δημοκρατία βάσει άδειας λειτουργίας χορηγηθείσας από αρμόδια εποπτική αρχή ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης όπως προβλέπεται στον περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμο ή στον περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμο.

## **ΜΕΡΟΣ II**

### **ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

- Σύσταση Φορέα.
- 3.-(1) Συνίσταται νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου, με τον τίτλο “Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης”, το οποίο αποτελείται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα, το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, το Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και το προσωπικό που εργοδοτείται από τον Φορέα.
- (2) Ο Φορέας διοικείται από το Συμβούλιο, κατά τα οριζόμενα στο Μέρος IV του παρόντος Νόμου.
- (3) Η έδρα του Φορέα βρίσκεται στη Λευκωσία.

## **ΜΕΡΟΣ III**

### **ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

- Σκοπός του Φορέα.
- 4.-(1) Ο Φορέας επιλαμβάνεται παραπόνων από καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, με σκοπό το διακανονισμό των διαφορών που ενδέχεται να έχουν καταναλωτές υπηρεσιών

χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

(2) Ο Φορέας κατά την άσκηση των καθηκόντων του ενεργεί κατά τρόπο δίκαιο και αμερόληπτο, ακολουθώντας διαφανείς, γρήγορες και αποτελεσματικές διαδικασίες, με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών.

#### **ΜΕΡΟΣ IV**

#### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

Διοικητικό  
Συμβούλιο του  
Φορέα.

5.-(1) Ο Φορέας διοικείται από οκταμελές Συμβούλιο, το οποίο απαρτίζεται από τον Πρόεδρο, δύο Αντιπροέδρους και πέντε άλλα μέλη που διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ως ακολούθως:

- (α) Στη θέση του Προέδρου και των Αντιπροέδρων του Συμβουλίου διορίζεται ο εκάστοτε επικεφαλής της κάθε αρμόδιας εποπτικής αρχής ή εκπρόσωπός του·
- (β) ως μέλη του Συμβουλίου διορίζονται:
  - (i) ένας εκπρόσωπος του Υπουργού Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού,
  - (ii) ένας εκπρόσωπος των τραπεζών, κατόπιν εισήγησης του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου,
  - (iii) ένας εκπρόσωπος των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, κατόπιν εισήγησης του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου,
  - (iv) ένας εκπρόσωπος των Ε.Π.Ε.Υ, κατόπιν

εισήγησης των νόμιμα συσταθέντων οργανισμών ή συνδέσμων που εκπροσωπούν τις επιχειρήσεις αυτές, και

(v) ένας εκπρόσωπος των καταναλωτών.

(2) Τα μέλη του Συμβουλίου είναι πολίτες της Δημοκρατίας, ανώτατου ηθικού επιπέδου, εγνωσμένου κύρους και εντιμότητας και εγνωσμένης πείρας και κατάρτισης νομικής ή χρηματοοικονομικής φύσεως.

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

Νοείται ότι, κατ' εξαίρεση, η θητεία των μελών του Συμβουλίου που θα διοριστεί αμέσως μετά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου, θα είναι τριετής για τα μέλη που αναφέρονται στην παράγραφο (α) και στην υποπαράγραφο (i) της παραγράφου (β) του εδαφίου (1) και τετραετής για τα μέλη που αναφέρονται στις υποπαραγράφους (ii), (iii), (iv) και (v) της παραγράφου (β) του εδαφίου (1).

(4) Η θέση μέλους του Συμβουλίου κενούται σε περίπτωση-

(α) θανάτου,

(β) παραίτησης,

(γ) ανάκλησης του διορισμού του:

Νοείται ότι, το Υπουργικό Συμβούλιο δύναται οποτεδήποτε πριν από τη λήξη της θητείας οποιουδήποτε μέλους του Συμβουλίου να ανακαλέσει το διορισμό του σε περίπτωση-

- (i) παράβασης οποιασδήποτε των διατάξεων του εδαφίου (5)
  - (ii) καταδίκης για το αδίκημα της παράβασης της υποχρέωσης προς εχεμύθεια και της τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 22 και
- (δ) απώλειας της εκτελεστικής ή υπαλληλικής του ιδιότητας με βάση την οποία διορίστηκε, εφόσον πρόκειται για μέλος που διορίζεται δυνάμει της παραγράφου (α) του εδαφίου (1) ή της υποπαραγράφου (i) της παραγράφου (β) του εδαφίου (1):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που η θέση μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου κενούται πριν από τη λήξη της θητείας του, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου(1), στη θέση του διορίζεται πρόσωπο για το υπόλοιπο της θητείας του μέλους, του οποίου η θέση κενώθηκε.

(5) Απαγορεύεται σε μέλος του Συμβουλίου να μετέχει ή να παρίσταται στη συζήτηση και στη λήψη αποφάσεων από το Συμβούλιο για θέματα που αφορούν συνδεδεμένα με αυτό πρόσωπα.

(6) Απαρτία σε συνεδρίαση του Συμβουλίου του Φορέα αποτελεί η παρουσία τουλάχιστον έξι (6) μελών του.

(7) Οι αποφάσεις του Συμβουλίου λαμβάνονται κατά πλειοψηφία των παρόντων μελών και σε περίπτωση ισοψηφίας, ακολουθεί δεύτερη ψηφοφορία, κατά την οποία μέλος το οποίο

προεδρεύει της συνεδρίασης έχει νικώσα ψήφο.

(8) Τηρουμένων των διατάξεων του παρόντος Νόμου, το Συμβούλιο ρυθμίζει τον τρόπο διεξαγωγής των εργασιών του και ειδικά τον τρόπο σύγκλησης των συνεδριών, την ακολουθούμενη κατά τις συνεδρίες διαδικασία και τον τρόπο τήρησης και επικύρωσης των πρακτικών των συνεδριών.

(9) Τα μέλη του Συμβουλίου λαμβάνουν αποζημίωση, το ποσό της οποίας καθορίζεται από το Υπουργικό Συμβούλιο.

(10) Τα μέλη του Συμβουλίου ή συνδεδεμένα με αυτό πρόσωπα δε δύναται να αποκομίζουν όφελος από συμβόλαια που συνάπτονται, συναλλαγές που γίνονται ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε σχέση με τις ανάγκες του Φορέα.

(11) Το Συμβούλιο με τη συμμετοχή του Επιτρόπου ή, στην απουσία του, του Βοηθού Επιτρόπου, προβαίνει στις προσλήψεις, παύσεις και προαγωγές των υπαλλήλων που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα και στην άσκηση πειθαρχικού ελέγχου επ' αυτών.

Αρμοδιότητες  
του  
Συμβουλίου.

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

Νοείται ότι, μέλος του Συμβουλίου δεν υπέχει προσωπικής ευθύνης για τις πράξεις ή παραλείψεις του κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, εκτός αν η εν λόγω πράξη ή παράλειψη αποδεδειγμένα έγινε εκ προθέσεως.

(2) Το Συμβούλιο -



- (α) εκπροσωπεί, διά του Προέδρου ή ενός εκ των Αντιπροέδρων του, το Φορέα ενώπιον των δικαστικών και άλλων αρχών:

Νοείται ότι, με απόφαση του Προέδρου του Συμβουλίου και εφόσον το θέμα αφορά τις αρμοδιότητες του Επιτρόπου, το Συμβούλιο δύναται να εκπροσωπείται ενώπιον των δικαστικών και άλλων αρχών από τον Επίτροπο ή, στην απουσία του, από το Βοηθό Επίτροπο·

- (β) καθορίζει τις κατευθυντήριες αρχές, για την ομαλή λειτουργία του Φορέα·
- (γ) διορίζει και παύει τον Επίτροπο, το Βοηθό Επίτροπο και, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (11) του άρθρου 5, τους υπαλλήλους που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα·
- (δ) διεξάγει έρευνες και ασκεί πειθαρχική εξουσία επί του Επιτρόπου, του Βοηθού Επιτρόπου και, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (11) του άρθρου 5, των υπαλλήλων που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα και επιβάλλει σε αυτούς πειθαρχικές κυρώσεις·
- (ε) μεριμνά για την τήρηση λογαριασμών και για την κατάρτιση και υποβολή εκθέσεων και οικονομικών καταστάσεων όπως προβλέπεται στο Μέρος VIII·
- (στ) λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την απρόσκοπτη και ομαλή διεξαγωγή των εργασιών του Φορέα·

- (ζ) καταρτίζει και εκδίδει Οδηγίες, δυνάμει του άρθρου 21·
- (η) καθορίζει τις διαδικασίες εξέτασης των παραπόνων και επίλυσης των διαφορών·
- (θ) διαμορφώνει τη διοικητική διάρθρωση του Φορέα· και
- (i) 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 αρμοδιότητες του Φορέα όπως καθορίζονται με βάση τον παρόντα Νόμο:

Νοείται ότι, το Συμβούλιο δεν έχει αρμοδιότητα σε σχέση με τον τρόπο που ο Επίτροπος, ο Βοηθός Επίτροπος ή το προσωπικό που εργοδοτείται από το Φορέα χειρίζονται ένα παράπονο ή μία διαφορά, εκτός αν διαπιστώσει μη συμμόρφωση με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου ή τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες.

## ΜΕΡΟΣ V

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

Χρηματοοικονομικός 7.-(1) Στη θέση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και του  
Επίτροπος και Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου διορίζονται από το  
Βοηθός Συμβούλιο πολίτες της Δημοκρατίας ανώτατου ηθικού επιπέδου,  
Χρηματοοικονομικός εγνωσμένου κύρους και εντιμότητας, τα οποία, κατά την κρίση του  
Επίτροπος. Συμβουλίου είτε διαθέτουν γνώση και πείρα σε οικονομικά ή  
χρηματοοικονομικά θέματα και είναι κάτοχοι πτυχίου στα νομικά  
είτε διαθέτουν γνώση και πείρα σε νομικά θέματα και είναι κάτοχοι

πτυχίου στα οικονομικά ή στα χρηματοοικονομικά.

(2) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (3), η θητεία του Επιτρόπου και του Βοηθού Επιτρόπου είναι πενταετής και δύναται να ανανεώνεται για ακόμη μία θητεία:

Νοείται ότι, το Συμβούλιο προχωρεί στο διορισμό Βοηθού Επιτρόπου όταν κατά την κρίση του, αυτό είναι αναγκαίο για την εύρυθμη λειτουργία του Φορέα.

(3) Ο Επίτροπος και ο Βοηθός Επίτροπος, κατά τη διάρκεια της θητείας τους, δεν απολύονται και δεν αποχωρούν από το Φορέα, παρά μόνο για τους ίδιους λόγους και με τον ίδιο τρόπο που απολύεται ή αποχωρεί από τη δικαστική υπηρεσία δικαστής του Ανωτάτου Δικαστηρίου.

(4) Η αντιμισθία και οι λοιποί όροι υπηρεσίας του Επιτρόπου και του Βοηθού Επιτρόπου καθορίζονται από το Συμβούλιο γραπτώς για ολόκληρη τη θητεία.

(5) Η θέση του Επιτρόπου και του Βοηθού Επιτρόπου είναι πλήρους απασχόλησης και το πρόσωπο που κατέχει τη θέση δεν επιτρέπεται να ασκεί άλλη επαγγελματική δραστηριότητα.

(6) Ο Βοηθός Επίτροπος αναπληρώνει τον Επίτροπο σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος στην άσκηση των καθηκόντων του ή σε περίπτωση κένωσης της θέσης του.

(7) Στη θέση του Επιτρόπου ή στη θέση του Βοηθού Επιτρόπου δε δύναται να διορισθεί:

(α) Μέλος της Βουλής των Αντιπροσώπων,

- (β) μέλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου,
- (γ) δήμαρχος ή μέλος δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου,
- (δ) μέλος του Υπουργικού Συμβουλίου,
- (ε) δημόσιος υπάλληλος ή υπάλληλος νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου,
- (στ) ανεξάρτητος αξιωματούχος της Δημοκρατίας,
- (ζ) πρόσωπο, το οποίο, κατά την κρίση του Συμβουλίου, έχει είτε το ίδιο είτε συνδεδεμένο με αυτό πρόσωπο είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, ουσιώδες ως προς αυτό, συμφέρον σε χρηματοοικονομική επιχείρηση στη Δημοκρατία ή σε συνδεδεμένη με αυτή επιχείρηση ή έχει εργοδοτηθεί ή παρείχε υπηρεσίες σε χρηματοοικονομική επιχείρηση στη Δημοκρατία ή σε συνδεδεμένη με αυτή επιχείρηση κατά τα τελευταία δύο (2) χρόνια πριν από τον προτεινόμενο διορισμό του ως Επίτροπος ή ως Βοηθός Επίτροπος,
- (η) υπάλληλος ή μέλος διοικητικού συμβουλίου αρμόδιας εποπτικής αρχής, και
- (θ) πρόσωπο που έχει καταδικαστεί για ποινικό αδίκημα ή για αδίκημα που ενέχει έλλειψη τιμιότητας ή ηθική αισχροσύνη.

(8) Ο Επίτροπος και ο Βοηθός Επίτροπος δε δύναται για περίοδο δύο (2) ετών 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 Επίτροπος και ο Βοηθός Επίτροπος δεν υπέχουν οποιασδήποτε ευθύνης σε περίπτωση αγωγής, αίτησης ή άλλης νομικής διαδικασίας για αποζημιώσεις σχετικά με οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του Φορέα δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου ή οποιωνδήποτε Οδηγιών εκδίδονται δυνάμει αυτού, εκτός εάν αποδειχθεί ότι η εν λόγω πράξη ή παράλειψη δεν έγινε καλή τη πίστει ή ήταν αποτέλεσμα σοβαρής αμέλειας.

(10) Ο Επίτροπος δύναται να εξουσιοδοτήσει το Βοηθό Επίτροπο ή οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού του Φορέα να εκτελεί οποιαδήποτε καθήκοντα που ο παρών Νόμος αναθέτει στον Επίτροπο:

Νοείται ότι, ο Βοηθός Επίτροπος και το προσωπικό, εκτελούν τα καθήκοντά τους και ασκούν τις εξουσίες τους με ανεξαρτησία και αμεροληψία.

(11) Ο Βοηθός Επίτροπος και οι υπάλληλοι που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα ακολουθούν τις οδηγίες του Επιτρόπου και τον ενημερώνουν για την πορεία της εξέτασης των παραπόνων που τους ανατίθενται.

Προσωπικό του Φορέα.

8.-(1) Το προσωπικό του Φορέα εργοδοτείται επί πλήρους απασχολήσεως και δεν επιτρέπεται να ασκεί οποιαδήποτε άλλη επαγγελματική δραστηριότητα.

(2) Το Συμβούλιο του Φορέα αποφασίζει για τους όρους εργοδότησης του προσωπικού του Φορέα και εκδίδει σχετικές Οδηγίες δυνάμει της παραγράφου (ε) του εδαφίου (2) του

άρθρου 21.

(3) Το προσωπικό του Φορέα δεν υπέχει οποιασδήποτε ευθύνης σε περίπτωση αγωγής, αίτησης ή άλλης νομικής διαδικασίας για αποζημιώσεις σχετικά με οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του Φορέα δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου ή οποιωνδήποτε Οδηγιών εκδίδονται δυνάμει αυτού, εκτός εάν αποδειχθεί ότι η εν λόγω πράξη ή παράλειψη δεν έγινε καλή τη πίστει ή ήταν αποτέλεσμα σοβαρής αμέλειας.

## **ΜΕΡΟΣ VI**

### **ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Δικαιοδοσία  
Επιτρόπου.

9.-(1) Ο Επίτροπος επιλαμβάνεται παραπόνων κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων σε σχέση με τα οποία πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- (α) Το παράπονο να υποβάλλεται από καταναλωτή
- (β) προτού να υποβληθεί το παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης στον Επίτροπο, ο καταναλωτής να έχει υποβάλει το παράπονό του στην επηρεαζόμενη χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 11
- (γ) η χρηματοοικονομική επιχείρηση, κατά της οποίας υποβάλλεται το παράπονο, να λειτουργούσε κατά το χρόνο στον οποίο αναφέρεται το παράπονο βάσει νομίμως χορηγηθείσας άδειας λειτουργίας ή να λειτουργούσε δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας υποβάλλεται το παράπονο, λειτουργεί στη Δημοκρατία δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, ο Επίτροπος δεν εξετάζει το υποβληθέν παράπονο, αλλά το παραπέμπει στο αρμόδιο όργανο του κράτους μέλους που είναι αρμόδιο για τον εξώδικο διακανονισμό του παραπόνου και ενημερώνει τον καταναλωτή για την ενέργεια αυτή.

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που στο εν λόγω κράτος μέλος δεν έχει συσταθεί αρμόδιο όργανο υπεύθυνο για τον εξώδικο διακανονισμό του παραπόνου, ο Επίτροπος παραπέμπει το παράπονο στην αρμόδια εποπτική αρχή του κράτους μέλους που εξέδωσε την άδεια λειτουργίας της εν λόγω επιχείρησης και ενημερώνει τον καταναλωτή για την ενέργεια αυτή.

(2) Με την υποβολή ενός παραπόνου, ο καταναλωτής δύναται να παραπονεθεί εναντίον περισσοτέρων της μιας χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων στην ίδια διαδικασία, υπό την προϋπόθεση ότι το παράπονο εναντίον της κάθε χρηματοοικονομικής επιχείρησης συνδέεται άμεσα με το αντικείμενο του παραπόνου.

(3) Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται παραπόνου, το οποίο -

- (α) αφορά συναλλαγή, που δεν εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμοδίων εποπτικών αρχών
- (β) κατά την ημέρα υποβολής του, σύμφωνα με την προβλεπόμενη στο άρθρο 12 διαδικασία, είχε ήδη εκδοθεί απόφαση για το ίδιο παράπονο από δικαστήριο της Δημοκρατίας ή ευρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία για την εξέταση του ίδιου παραπόνου

- (γ) υποβάλλεται στον Επίτροπο μετά την πάροδο είκοσι δύο μηνών (22) από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή, που λογικά θα έπρεπε κατά την κρίση του Επιτρόπου να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου· ή
- (δ) κατά την κρίση του Επιτρόπου δεν είχε ως αποτέλεσμα σημαντική ζημία.

(3) Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου που αφορά διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εταιρείας που είναι εγγεγραμμένη με βάση τον περί Συνεργατικών Εταιρειών Νόμο περιλαμβανομένης της Συνεργατικής Κεντρικής Τράπεζας Λτδ ή συνεργατικού οργανισμού που είναι εγγεγραμμένος σε κράτος μέλος ή σε τρίτη χώρα και ασκεί εργασίες στη Δημοκρατία, ο Επίτροπος παραπέμπει το παράπονο στον Έφορο της Υπηρεσίας Εποπτείας και Ανάπτυξης Συνεργατικών Εταιρειών και ενημερώνει τον καταναλωτή για την ενέργεια αυτή.

Δικαίωμα  
υποβολής  
παραπόνου.

10. Καταναλωτής δύναται να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο, σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζεται στο άρθρο 12, εφόσον είναι-

- (α) φυσικό πρόσωπο:

Νοείται ότι, φυσικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2, δύναται να υποβάλλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν



προσφέρει στους πελάτες του·

- (β) νομικό πρόσωπο, του οποίου ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, νομικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2, δύναται να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν προσφέρει στους πελάτες του:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που το νομικό πρόσωπο συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσιος κύκλος εργασιών λογίζεται ο κύκλος εργασιών της περιόδου από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο με αναγωγή κατ' αναλογίαν στους δώδεκα μήνες

- (γ) φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων, του οποίου τα ετήσια έσοδα κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνουν τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το φιλανθρωπικό

ίδρυμα ή το σωματείο ή η ένωση προσώπων συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσια έσοδα λογίζονται τα έσοδα της περιόδου από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο, με αναγωγή κατ' αναλογία στους δώδεκα μήνες:

- (δ) καταπίστευμα, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το καταπίστευμα συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του καταπιστεύματος κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000) ή

- (ε) ταμείο προνοίας, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το ταμείο προνοίας συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του ταμείου προνοίας κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις

διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000).

Υποβολή  
παραπόνου  
προς  
χρηματοοικονομική  
επιχείρηση.

11.-(1) Καταναλωτής που έχει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, δύναται να το υποβάλει γραπτώς στην χρηματοοικονομική επιχείρηση, εντός προθεσμίας δεκαπέντε μηνών (15) από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς, κατά την άποψή του, πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.

(2) Η χρηματοοικονομική επιχείρηση γνωστοποιεί τη λήψη του παραπόνου εντός προθεσμίας δεκαπέντε ημερών (15) από της ημερομηνίας παραλαβής του παραπόνου και απαντά στον καταναλωτή επί του παραπόνου εντός προθεσμίας τριών μηνών (3) από της ημερομηνίας παραλαβής του:

Νοείται ότι, η προθεσμία αναφορικά με τη γνωστοποίηση λήψης του παραπόνου δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση, απαντήσει στον καταναλωτή επί του παραπόνου εντός των προβλεπόμενων δεκαπέντε (15) ημερών.

(3) Σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση-

(α) απαντήσει εντός της προθεσμίας που καθορίζεται στο εδάφιο (2) και ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απάντηση, τότε δύναται, εντός τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία που έλαβε την απάντηση της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο, σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 12

(β) Δεν απαντήσει στον καταναλωτή εντός της προθεσμίας που καθορίζεται στο εδάφιο (2), τότε ο καταναλωτής δύναται, εντός τεσσάρων (4) μηνών από της ημερομηνίας που η χρηματοοικονομική επιχείρηση όφειλε να απαντήσει στον καταναλωτή, να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο, σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 12.

Υποβολή  
παραπόνου  
στον Επίτροπο.

12.-(1) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (3) του άρθρου 11, ο καταναλωτής δύναται να υποβάλλει ενυπόγραφο παράπονο στον Επίτροπο.

(2) Το παράπονο υποβάλλεται στον Επίτροπο δια χειρός ή ταχυδρομικά ή μέσω τηλεμοιοτύπου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και, όπου είναι δυνατό, συνοδεύεται από αντίγραφο του παραπόνου που υποβλήθηκε στη χρηματοοικονομική επιχείρηση και της οποιασδήποτε απάντησης τυχόν έχει δοθεί.

(3) Τηρουμένων των διατάξεων του παρόντος Άρθρου, ο τύπος και ο τρόπος υποβολής παραπόνων καθορίζεται με Οδηγίες που εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 21.

(4) Μετά την υποβολή του παραπόνου από τον καταναλωτή, ο Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση για την υποβολή παραπόνου εναντίον της, παρέχοντας ταυτόχρονα τα στοιχεία του εμπλεκόμενου καταναλωτή καθώς και περιγραφή του παραπόνου.

(5) Ο Επίτροπος, πριν από την έναρξη της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου, ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή και την χρηματοοικονομική επιχείρηση ότι η απόφασή του δεν είναι δεσμευτική και ζητά απ' αυτούς όπως δηλώσουν γραπτώς, μέχρι και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εξέτασης του παραπόνου

και πριν την έκδοση της απόφασής του, κατά πόσον ρητά αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της απόφασής του:

Νοείται ότι, αν οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη δε δηλώσει γραπτώς αποδοχή ή μη αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης, ο Επίτροπος θεωρεί ότι το εν λόγω μέρος δεν αποδέχτηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασής του:

Νοείται περαιτέρω ότι, η απόφαση του Επιτρόπου είναι δεσμευτική μόνο εφόσον έχουν αποδεχτεί την δεσμευτικότητά της και τα δύο μέρη.

(6) Καταναλωτής που υπέβαλε παράπονο στον Επίτροπο δύναται με έγγραφη ειδοποίηση προς αυτόν να αποσύρει το εν λόγω παράπονο και, εφόσον το πράξει, δε δύναται να υποβάλει νέο παράπονο στον Επίτροπο με αντικείμενο το ίδιο με εκείνο του αρχικού παραπόνου.

Εξέταση  
παραπόνου από  
τον Επίτροπο.

13.-(1) Ο Επίτροπος εξετάζει τα παράπονα που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του, σύμφωνα με τις Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 21.

(2) Σε περίπτωση που, μετά την υποβολή παραπόνου προς τον Επίτροπο, ο καταναλωτής καταχωρίσει αγωγή με αντικείμενο το ίδιο με αυτό του παραπόνου που είχε υποβάλει εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τότε αυθημερόν ειδοποιεί τον Επίτροπο για την ενέργεια αυτή:

Νοείται ότι, με τη λήψη της πιο πάνω ειδοποίησης ή της με οποιοδήποτε άλλο τρόπο ενημέρωσής του για την έναρξη της δικαστικής διαδικασίας, ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου και ειδοποιεί σχετικά τη χρηματοοικονομική επιχείρηση.

(3) Σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα στο παράπνοο μέρη καταλήξουν σε διευθέτηση της μεταξύ τους διαφοράς, οφείλουν να ειδοποιήσουν προς τούτο τον Επίτροπο, παρέχοντας λεπτομέρειες της συμφωνίας που επήλθε:

Νοείται ότι, με τη λήψη όλων των ειδοποιήσεων, ο Επίτροπος τερματίζει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου εφόσον βεβαιωθεί ότι τυχόν ποσό αποζημίωσης που έχει συμφωνηθεί, μεταξύ των εμπλεκομένων στο παράπνοο, μερών έχει καταβληθεί στον καταναλωτή.

Απόφαση επί του παραπόνου.

14.-(1) Ο Επίτροπος όταν ολοκληρώσει την εξέταση του παραπόνου, εκδίδει γραπτώς την τελική του απόφαση, την οποία λαμβάνει σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες και την κοινοποιεί τόσο στον καταναλωτή που υπέβαλε το παράπνοο όσο και στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, εναντίον της οποίας ο εν λόγω καταναλωτής είχε υποβάλει το παράπνοο:

Νοείται ότι, ο 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 ακολουθούμενη επιχειρηματική πρακτική, έχοντας ως στόχο τη διαμεσολάβηση για διακανονισμό των παραπόνων που υποβάλλονται σ' αυτόν.

(2) Ο Επίτροπος στη γραπτή απόφασή του, η οποία δέον να είναι αιτιολογημένη και να φέρει την υπογραφή του, καθορίζει τα ακόλουθα:

(α) το διακανονισμό που επιτεύχθηκε με τη μέθοδο της

διαμεσολάβησης ή ανάλογα με την περίπτωση το γεγονός ότι δεν επιτεύχθηκε διακανονισμός με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης·

- (β) σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη δεν έχουν αποδεχτεί την δεσμευτικότητα της απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, αίτημα προς τους εμπλεκομένους όπως τον ειδοποιήσουν γραπτώς, εντός δύο (2) μηνών, κατά πόσο αποδέχονται την εκδοθείσα απόφαση·
- (γ) την προθεσμία, εντός της οποίας τα εμπλεκόμενα μέρη οφείλουν να συμμορφωθούν με την απόφαση·
- (δ) ότι η αποδοχή και από τα δύο μέρη της δεσμευτικότητας της απόφασης αυτής, την καθιστά τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον Δικαστηρίου .

(3) Εάν εντός της προθεσμίας των δύο (2) μηνών που καθορίζεται στην απόφαση, ο καταναλωτής ή η χρηματοοικονομική επιχείρηση ή και τα δύο μέρη απορρίψουν την απόφαση ή και δεν ειδοποιήσουν γραπτώς τον Επίτροπο κατά τα διαλαμβανόμενα στην παράγραφο (β) του εδαφίου (2), τότε ο Επίτροπος αμέσως μετά την εκπνοή της προθεσμίας αυτής θεωρεί ότι ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση έχουν απορρίψει την απόφασή του και ως εκ τούτου η απόφαση δε θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιονδήποτε.

(4) Τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (2) και (3), μετά την εκπνοή της προθεσμίας των δύο μηνών που καθορίζεται στη απόφαση, ο Επίτροπος ενημερώνει τη χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά πόσον ο καταναλωτής έχει αποδεχτεί ή απορρίψει

την απόφαση και τον καταναλωτή, κατά πόσον η χρηματοοικονομική επιχείρηση έχει αποδεχτεί ή απορρίψει την απόφαση και ότι η εξέταση του παραπόνου θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

(5) Σε περίπτωση που παράπονο εξετάστηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και η τελική γραπτή απόφαση εκδίδεται προς όφελος του καταναλωτή και εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2), ο Επίτροπος στην απόφασή του:

- (α) καθορίζει την καταβλητέα από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς τον καταναλωτή, χρηματική αποζημίωση την οποία θεωρεί δίκαιη για την πραγματική χρηματική ζημιά που υπέστη ο καταναλωτής και, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει το ποσό των πενήντα χιλιάδων ευρώ (€50.000) και
- (β) δύναται:
  - (i) να απευθύνει σύσταση προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση όπως λάβει τα κατά την κρίση του δίκαια και κατάλληλα μέτρα για την άρση του προβλήματος ή της διαφοράς και για την αποφυγή δημιουργίας παρόμοιας διαφοράς στο μέλλον·
  - (ii) να επιβάλει την καταβολή από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα του κόστους, μέχρι του ποσού των τριακοσίων ευρώ (€300), για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση το παραπόνου.



(6) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), οι Οδηγίες δυνατό να καθορίζουν το ανώτατο ποσό που επιβάλλεται δυνάμει του εδαφίου (5) ως δίκαιη αποζημίωση για συγκεκριμένο είδος απώλειας ή ζημίας, το οποίο δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει το ποσό των πενήντα χιλιάδων ευρώ (€50.000).

(7) Ο Επίτροπος δύναται εφόσον κρίνει ότι η δίκαιη αποζημίωση συνεπάγεται την καταβολή μεγαλύτερου χρηματικού ποσού από το ανώτατο ποσό που καθορίζεται στο εδάφιο (5), να συστήσει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση να καταβάλει, οικειοθελώς και επιπρόσθετα στον καταναλωτή, τη διαφορά μεταξύ του ανώτατου ποσού που καθορίζεται στο εδάφιο (5) και του μεγαλύτερου χρηματικού ποσού που ο ίδιος κρίνει ότι αποτελεί δίκαιη αποζημίωση.

(8) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο Επίτροπος δύναται στην απόφασή του να καθορίσει ότι η χρηματική αποζημίωση περιλαμβάνει και την καταβολή τόκου καθορίζοντας την ημερομηνία, από την οποία άρχεται ο υπολογισμός του τόκου:

Νοείται ότι, το επιτόκιο καθορίζεται με βάση το άρθρο 33 του

14 του 1960 περί Δικαστηρίων Νόμου.

50 του 1962

11 του 1963

8 του 1969

40 του 1970

58 του 1972

1 του 1980

35 του 1982

29 του 1983

91 του 1983

16 του 1984

51 του 1984

83 του 1984  
93 του 1984  
18 του 1985  
71 του 1985  
89 του 1985  
96 του 1986  
317 του 1987  
49 του 1988  
64 του 1990  
136 του 1991  
149 του 1991  
237 του 1991  
42(l) του 1992  
43(l) του 1992  
102(l) του 1992  
26(l) του 1993  
82(l) του 1995  
102(l) του 1996  
4(l) του 1997  
53(l) του 1997  
90(l) του 1997  
27(l) του 1998  
53(l) του 1998  
110(l) του 1998  
34(l) του 1999  
146(l) του 1999  
41(l) του 2000  
32(l) του 2001  
40(l) του 2002  
80(l) του 2002  
140(l) του 2002  
206(l) του 2002  
17(l) του 2004

165(I) του 2004  
268(I) του 2004  
21(I) του 2006  
99(I) του 2007  
170(I) του 2007  
76(I) του 2008  
81(I) του 2008  
118(I) του 2008  
119(I) του 2008  
36(I) του 2009  
129(I) του 2009  
138(I) του 2009  
19(I) του 2010.

(9) Σε περίπτωση που:

- (α) παράπονο εξετάστηκε από τον Επίτροπο σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου,
- (β) εκδόθηκε από τον Επίτροπο γραπτή απόφαση προς όφελος του καταναλωτή,
- (γ) ο καταναλωτής και η χρηματοοικονομική επιχείρηση, εναντίον της οποίας είχε υποβληθεί το παράπονο αποδέχτηκαν τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου, και
- (δ) η χρηματοοικονομική επιχείρηση δε συμμορφώνεται με την απόφαση του Επιτρόπου εντός της προθεσμίας του προβλέπεται στην εν λόγω απόφαση,

ο καταναλωτής δύναται να λάβει δικαστικά μέτρα κατά της

χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ενημερώνοντας παράλληλα γραπτώς τον Επίτροπο για την ενέργεια αυτή.

(10) Στην περίπτωση που, μετά την έκδοση της απόφασης, και τα δύο μέρη δηλώσουν ρητά ότι αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της δυνάμει της παραγράφου (β) του εδαφίου (2), αλλά η χρηματοοικονομική επιχείρηση δε συμμορφώνεται με την απόφαση του Επιτρόπου εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στην εν λόγω απόφαση, ο καταναλωτής δύναται να λάβει δικαστικά μέτρα κατά της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ενημερώνοντας παράλληλα γραπτώς τον Επίτροπο για την ενέργεια αυτή.

(11) Η τελική γραπτή απόφαση του Επιτρόπου εκδίδεται το αργότερο εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου από το Φορέα:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος κατ' εξαίρεση και νοουμένου ότι τούτο δικαιολογείται υπό τις περιστάσεις, δύναται να παρατείνει την προθεσμία των έξι μηνών κατά τρεις περαιτέρω μήνες.

## ΜΕΡΟΣ VII

### ΤΑΜΕΙΟ, ΕΣΟΔΑ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Ταμείο και πόροι του Φορέα.

15.-(1) Το Συμβούλιο με την έναρξη λειτουργίας του Φορέα, συστήνει Ταμείο, στο οποίο κατατίθενται όλα τα έσοδα του Φορέα και από το οποίο καταβάλλονται όλες οι δαπάνες του, εφεξής καλούμενο «Ταμείο».

(2) Τα έσοδα του Φορέα προέρχονται από -

(α) την καταβολή τέλους ύψους είκοσι ευρώ (€ 20) από τον καταναλωτή στο Φορέα ανά παράπονο, η οποία γίνεται

με την υποβολή του παραπόνου στον Επίτροπο· και

- (β) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα, πάγιας ετήσιας εισφοράς, σύμφωνα με Οδηγίες που εκδίδει το Συμβούλιο:

Νοείται ότι, το Συμβούλιο, στα πλαίσια του ετήσιου προϋπολογισμού του, καθορίζει το ύψος της ετήσιας εισφοράς εκάστου χρηματοοικονομικού τομέα, η οποία στο σύνολό της, κατανέμεται ως ακολούθως:

- (i) σε ποσοστό εβδομήντα τοις εκατόν (70%), κατ' αναλογίαν της συνεισφοράς του κάθε τομέα στο συνολικό ακαθάριστο εγχώριο προϊόν που αντιστοιχεί στο σύνολο των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων· και
- (ii) σε ποσοστό τριάντα τοις εκατόν (30%), κατ' αναλογίαν του αριθμού των παραπόνων που έχουν υποβληθεί ανά τομέα κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος και για τα οποία η γραπτώς εκδοθείσα απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων:

Νοείται περαιτέρω ότι, το Συμβούλιο καθορίζει την εισφορά εκάστης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, στη βάση του συνολικού ποσού που αναλαμβάνει ο κάθε τομέας ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις εισηγήσεις του εκπροσώπου του κάθε τομέα:

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, το ύψος της πάγιας ετήσιας εισφοράς του κάθε τομέα, καθορίζεται αφού πρώτα ληφθεί υπόψη το σύνολο όλων των εσόδων και

δαπανών, καθώς και οποιοδήποτε τυχόν πλεόνασμα έχει συσσωρευτεί κατά τα προηγούμενα έτη.

(γ) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση στο Φορέα-

(i) του ποσού των τριακόσιων πενήντα ευρώ (€350) για κάθε παράπονο που υποβάλλεται στο Φορέα, για το οποίο η απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης:

Νοείται ότι, το πιο πάνω ποσό καταβάλλεται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση, έστω και εάν η χρηματοοικονομική επιχείρηση δεν έχει αποδεχτεί την απόφαση ή έχει στο μεταξύ επέλθει διακανονισμός

(ii) του κόστους για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου και

(δ) τις επιβαρύνσεις που καθίστανται πληρωτέες σε περίπτωση που χρηματοοικονομική επιχείρηση παραλείψει να καταβάλει στο Φορέα τα ποσά που ορίζονται στις παραγράφους (β) και (γ) του παρόντος εδαφίου.

(3) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2), ο Φορέας δύναται να έχει επιπρόσθετους πόρους από-

(α) προσόδους από επενδύσεις των διαθεσίμων του Ταμείου όπως ορίζεται στο άρθρο 17 και

(β) προσόδους του Ταμείου από κρατικές χορηγίες.

Καταβολή πάγιας ετήσιας εισφοράς, ατομικής εισφοράς και επιβαρύνσεων.

16.-(1) Όλες οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να καταβάλλουν στο Ταμείο πάγια ετήσια εισφορά κατά τα οριζόμενα στο εδάφιο (2) του άρθρου 15.

(2) Υπό την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου (α) του εδαφίου (1) του άρθρου 28, ως προς τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις οι οποίες ήδη λειτουργούν κατά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου, οι αρμόδιες εποπτικές αρχές εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας σε χρηματοοικονομική επιχείρηση, ενημερώνουν το Φορέα γραπτώς για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας στη συγκεκριμένη χρηματοοικονομική επιχείρηση.

(3) Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς την υποχρέωση που προβλέπεται στο εδάφιο (1), ο Φορέας δύναται-

(α) να λάβει δικαστικά μέτρα εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης για την καταβολή των ποσών που οφείλονται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα

(β) να επιβάλει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση:

(i) χρηματική επιβάρυνση ίση προς δέκα τοις εκατόν (10%) επί της πάγιας ετήσιας εισφοράς που υποχρεούται να καταβάλει,

(ii) τόκο με επιτόκιο, όπως αυτό καθορίζεται στο άρθρο 33 του περί Δικαστηρίων Νόμου, επί της

πάγιας εισφοράς:

Νοείται ότι, η χρηματική επιβάρυνση και ο τόκος αποτελούν εξ ολοκλήρου πρόσοδο του Ταμείου του Φορέα.

(4) Κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση, εναντίον της οποίας ο Επίτροπος εξέδωσε γραπτή απόφαση, μετά από εξέταση παραπόνου καταναλωτή, υποχρεούται να καταβάλει στο Ταμείο το ποσό που καθορίζεται στην υποπαράγραφο (i) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15 και, εφόσον εφαρμόζεται, το κόστος των υπηρεσιών του εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου που προβλέπεται στην υποπαράγραφο (ii) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15, εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης του Επιτρόπου.

(5) Σε περίπτωση μη καταβολής των ποσών που ορίζονται στο εδάφιο (4), εντός της προβλεπόμενης σε αυτό προθεσμίας, ο Φορέας δύναται-

(α) να λάβει δικαστικά μέτρα εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης για την καταβολή των ποσών που οφείλονται από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα·

(β) να επιβάλει στη χρηματοοικονομική επιχείρηση-

(i) χρηματική επιβάρυνση ίση προς δέκα τοις εκατόν (10%) επί του ποσού που καθορίζεται στην υποπαράγραφο (i) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15,

(ii) χρηματική επιβάρυνση ίση προς δέκα τοις εκατόν



(10%) επί του κόστους των υπηρεσιών του εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου, όπως αυτό προβλέπεται στην υποπαράγραφο (ii) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15, και

- (iii) τόκο με επιτόκιο, όπως αυτό καθορίζεται στο άρθρο 33 του περί Δικαστηρίων Νόμου, επί των ποσών που αναφέρονται στις υποπαραγράφους (i) και (ii) της παραγράφου (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 15:

Νοείται ότι, η χρηματική επιβάρυνση καθώς και ο τόκος αποτελούν 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, επενδύεται ως ακολούθως:

- (α) σε ομόλογα, γραμμάτια ή άλλους τίτλους του δημοσίου, ή σε άλλους ισοδύναμους τίτλους που έχουν εκδοθεί από κράτος μέλος, οι οποίοι είναι ευχερώς ρευστοποιήσιμοι·
- (β) σε έντοκους λογαριασμούς τηρούμενους σε τράπεζες που λειτουργούν στη Δημοκρατία ή σε άλλο κράτος μέλος.

## **ΜΕΡΟΣ VIII**

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

Υποχρεώσεις  
Φορέα.

18.-(1) Ο Φορέας τηρεί κατάλληλα λογιστικά βιβλία και λογαριασμούς για τις δραστηριότητές του, σύμφωνα με τα διεθνή

πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς.

(2) Το Συμβούλιο μεριμνά για τη σύνταξη απολογισμού οικονομικής διαχείρισης σχετικά με την οικονομική διαχείριση κάθε οικονομικού έτους.

(3) Οι λογαριασμοί του Φορέα ελέγχονται από το Γενικό Ελεγκτή της Δημοκρατίας.

(4) Τα λογιστικά βιβλία και όλα τα άλλα έγγραφα του Φορέα φυλάσσονται για περίοδο έξι (6) ετών μετά το τέλος της οικονομικής περιόδου, στην οποία αυτά αναφέρονται και, μετά την πάροδο της εν λόγω περιόδου, το Συμβούλιο δύναται να αποφασίσει κατά πόσο αυτά συνεχίζουν να φυλάσσονται ή καταστρέφονται κατά τρόπο που αυτό θεωρεί ως ενδεδειγμένο.

Ετήσιος  
προϋπολογισμός.

19.-(1) Ο Φορέας καταρτίζει για κάθε οικονομικό έτος, το οποίο αρχίζει την 1η Ιανουαρίου και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους, προϋπολογισμό εσόδων και δαπανών.

(2) Ο προϋπολογισμός καλύπτει τα έσοδα και δαπάνες του Φορέα για το οικονομικό έτος, το οποίο έπεται του έτους εντός του οποίου ο προϋπολογισμός κατατίθεται στη Βουλή των Αντιπροσώπων.

(3) Ο προϋπολογισμός του Φορέα εγκρίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (5) από το Συμβούλιο, υποβάλλεται στο Υπουργικό Συμβούλιο για έγκριση μέχρι την 1η Ιουλίου εκάστου έτους και το αργότερο τρεις (3) μήνες πριν την ημερομηνία έναρξης του οικονομικού έτους στο οποίο αναφέρεται, κατατίθεται στη Βουλή των Αντιπροσώπων για έγκριση των προνοούμενων σ' αυτό δαπανών και ψήφισή του σε νόμο.

(4) Ο τρόπος καταρτισμού του ετήσιου προϋπολογισμού γίνεται κατ' αναλογία του τρόπου κατάρτισης του κρατικού προϋπολογισμού.

(5) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις του εδαφίου (7) του άρθρου 5, ο ετήσιος προϋπολογισμός του Φορέα εγκρίνεται με απόφαση του Συμβουλίου που λαμβάνεται με την πλειοψηφία των παρόντων μελών:

Νοείται ότι, για τα πρώτα τρία χρόνια λειτουργίας του Φορέα και σε περίπτωση που οι προνοούμενες δαπάνες του προϋπολογισμού προβλέπουν για αυξήσεις πέραν του δεκαπέντε τοις εκατόν (15%) έναντι του προϋπολογισμού του προηγούμενου έτους, ο προϋπολογισμός εγκρίνεται με απόφαση που λαμβάνεται με απλή πλειοψηφία, νοουμένου ότι τάσσονται υπέρ της έγκρισής του τα δύο εκ των τριών μελών του Συμβουλίου που εκπροσωπούν τις τράπεζες, τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις και τις Ε.Π.Ε.Υ.:

Νοείται περαιτέρω ότι, μετά τα πρώτα τρία χρόνια λειτουργίας του Φορέα και σε περίπτωση που οι προνοούμενες δαπάνες του προϋπολογισμού προβλέπουν για αυξήσεις, οι οποίες ύστερα από την αφαίρεση των ειλημμένων υποχρεώσεων του Φορέα, υπερβαίνουν το πέντε τοις εκατόν (5%) έναντι του προϋπολογισμού του προηγούμενου έτους, ο προϋπολογισμός εγκρίνεται με απόφαση που λαμβάνεται με απλή πλειοψηφία, νοουμένου ότι τάσσονται υπέρ της έγκρισής του τα δύο εκ των τριών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου που εκπροσωπούν τις τράπεζες, τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις και τις Ε.Π.Ε.Υ.:

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, σε περίπτωση μη έγκρισης του προϋπολογισμού κατά τα διαλαμβανόμενα στο παρόν εδάφιο, το Συμβούλιο εγκρίνει τον προϋπολογισμό του προηγούμενου έτους

αναπροσαρμοζόμενο σύμφωνα με τις ειλημμένες υποχρεώσεις του Φορέα καθώς και με την διαφοροποίηση του δείκτη τιμών καταναλωτή.

(6) Ανεξαρτήτως των διατάξεων του παρόντος άρθρου, ο προϋπολογισμός για το πρώτο έτος λειτουργίας του Φορέα, καλύπτει τα έσοδα και δαπάνες του Φορέα για το οικονομικό έτος που αρχίζει από την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Φορέα και λήγει την 31η Δεκεμβρίου του ίδιου έτους και υποβάλλεται στο Υπουργικό Συμβούλιο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από της ημερομηνίας έναρξης λειτουργίας του Φορέα και κατατίθεται στη Βουλή των Αντιπροσώπων εντός τριάντα (30) ημερών από την εν λόγω ημερομηνία.

Υποβολή  
εκθέσεων.

20.-(1) Ο Επίτροπος υποβάλλει στο Συμβούλιο, εντός τριών (3) μηνών από της ημερομηνίας λήξης έκαστου οικονομικού έτους, έκθεση δραστηριοτήτων για το λήξαν έτος, περιλαμβανομένων οικονομικών αποτελεσμάτων.

(2) Το Συμβούλιο υποβάλλει στις αρμόδιες εποπτικές αρχές, στο Υπουργικό Συμβούλιο και στη Βουλή των Αντιπροσώπων για ενημέρωση, εντός ενός μηνός από τη συμπλήρωση του ελέγχου των λογαριασμών και την έκδοση της έκθεσης του Γενικού Ελεγκτή απολογισμό οικονομικής διαχείρισης, τον οποίο δημοσιεύει στον ιστοχώρο του Φορέα στο διαδίκτυο.

(3) Ο Επίτροπος εντός τριών (3) μηνών από τη λήξη κάθε οικονομικού έτους δημοσιεύει έκθεση, στην οποία καταγράφονται για το εν λόγω έτος κατά τομέα χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, ο αριθμός των παραπόνων που έχουν υποβληθεί, ο αριθμός των παραπόνων που έχουν εξεταστεί, το αποτέλεσμα της εξέτασης, ο αριθμός των αποφάσεων των οποίων τη δεσμευτικότητα έχουν αποδεχτεί οι χρηματοοικονομικές

επιχειρήσεις και ο αριθμός των αποφάσεων των οποίων η δεσμευτικότητα δεν έχει γίνει αποδεκτή από αυτές:

Νοείται ότι, στην πιο πάνω έκθεση δημοσιεύεται το όνομα της κάθε χρηματοοικονομικής επιχείρησης η οποία, ενώ αποδέχθηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου, δε συμμορφώθηκε με την απόφαση αυτή, ο αριθμός των παραπόνων σε σχέση με τα οποία η εν λόγω χρηματοοικονομική επιχείρηση αποδέχθηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Επιτρόπου και συμμορφώθηκε με αυτή και ο αριθμός των παραπόνων σε σχέση με τα οποία η εν λόγω χρηματοοικονομική επιχείρηση αποδέχθηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασης και δε συμμορφώθηκε με αυτή.

(4) Ο Επίτροπος δύναται να δημοσιεύει τα στοιχεία που αναφέρονται στο εδάφιο (3) πέραν της μίας φορές ανά έτος εάν κρίνει ότι αυτό επιβάλλεται για λόγους δημοσίου συμφέροντος.

(5) Ο Επίτροπος δύναται, με την έγκριση του Συμβουλίου, να εκδίδει και οποιεσδήποτε άλλες εκθέσεις κρίνει αναγκαίες αναφορικά με τις δραστηριότητες του Φορέα.

Έκδοση Οδηγιών.

21.-(1) Το Συμβούλιο δύναται να εκδίδει κανονιστικής φύσεως Οδηγίες που δημοσιεύονται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας για την καλύτερη εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

(2) Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας του εδαφίου (1), το Συμβούλιο εκδίδει Οδηγίες, με τις οποίες ειδικότερα ρυθμίζονται-

(α) οι εσωτερικοί κανονισμοί λειτουργίας του Φορέα,

(β) η διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνων κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 12,

- (γ) 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,
- (δ) η διαδικασία τήρησης στοιχείων και η υποβολή καταστάσεων προς το Φορέα από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις και
- (ε) οι όροι υπηρεσίας όλων των υπαλλήλων που αποτελούν το προσωπικό του Φορέα, οι εξουσίες και τα καθήκοντά τους, καθώς και θέματα προσλήψεων, προαγωγών και άσκησης πειθαρχικού ελέγχου.

## **ΜΕΡΟΣ ΙΧ**

### **ΑΠΟΡΡΗΤΟ**

Απόρρητο.

22.-(1) Ο Επίτροπος, ο Βοηθός Επίτροπος, οποιοδήποτε μέλος του Συμβουλίου, το προσωπικό του Φορέα και οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο έχει με οποιοδήποτε τρόπο πρόσβαση στα αρχεία του Φορέα απαγορεύεται να παρέχει, να κοινοποιεί, να αποκαλύπτει ή να χρησιμοποιεί δι' ίδιον όφελος οποιασδήποτε πληροφορίες αναφορικά με το λογαριασμό ή συμβόλαιο καταναλωτή ο οποίος υπέβαλε παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τόσο κατά τη διάρκεια της εργοδότησης ή της επαγγελματικής του σχέσης με το Φορέα, ανάλογα με την περίπτωση, όσο και μετά τον τερματισμό της.

(2) Οι διατάξεις του εδαφίου (1) δεν εφαρμόζονται στις περιπτώσεις που-

- (α) ο Φορέας ανταλλάσσει πληροφορίες με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές ή τα αρμόδια όργανα άλλου κράτους μέλους αρμόδια για τον εξώδικο διακανονισμό παραπόνων ή με άλλες εποπτικές αρχές του χρηματοοικονομικού τομέα των λοιπών κρατών μελών·
- (β) ο καταναλωτής ή οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί του και η χρηματοοικονομική επιχείρηση παρέχουν τη γραπτή συγκατάθεσή τους για το σκοπό αυτό·
- (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 ο καταναλωτής είναι εταιρεία που βρίσκεται υπό εκκαθάριση και οι πληροφορίες παρέχονται προς τον εκκαθαριστή·
- (δ) έχει εγερθεί δικαστική διαδικασία μεταξύ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης και του καταναλωτή αναφορικά με το λογαριασμό ή το συμβόλαιο του καταναλωτή·
- (ε) οι πληροφορίες παρέχονται στην αστυνομία δυνάμει των διατάξεων οποιουδήποτε άλλου νόμου ή σε δημόσιο λειτουργό νομίμως εξουσιοδοτημένο να λάβει τις πληροφορίες ή σε δικαστήριο κατά τη δίωξη ή εκδίκαση ποινικού αδικήματος δυνάμει της οικείας νομοθεσίας·
- (στ) οι πληροφορίες ζητούνται από τον ελεγκτή ή το νομικό σύμβουλο του Φορέα για την εκτέλεση των καθηκόντων του.

(3) Πρόσωπο, το οποίο εν γνώσει του παραβιάζει την υποχρέωσή του προς εχεμύθεια και τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου που προβλέπεται στο εδάφιο (1) είναι ένοχο αδικήματος και σε περίπτωση καταδίκης του υπόκειται σε φυλάκιση που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη ή σε χρηματική ποινή που δεν υπερβαίνει τις δέκα χιλιάδες ευρώ (€ 10.000) ή και στις δύο αυτές ποινές.

(4) Ανεξαρτήτως των διατάξεων του εδαφίου (3) του άρθρου 7, σε περίπτωση που ο Επίτροπος ή ο Βοηθός Επίτροπος ή και άλλος υπάλληλος του Φορέα εν γνώσει του παραβιάζει την υποχρέωση προς εχεμύθεια και τήρηση του επαγγελματικού απορρήτου που προβλέπεται στο εδάφιο (1), διαπράττει πειθαρχικό αδίκημα που τιμωρείται μέχρι και με την ποινή της απόλυσής του από την υπηρεσία του Φορέα.

## ΜΕΡΟΣ Χ

### ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

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, ο οποίος είναι δυνατό να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση.

(2) Ο τίτλος “Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης” αποδίδεται διεθνώς με τον όρο «The Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus».

Συνεργασία με όργανα κρατών μελών και με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της 24.-(1) Ο Φορέας συνεργάζεται με τα όργανα άλλων κρατών μελών που είναι αρμόδια για την εξώδικη επίλυση διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης, περιλαμβανομένων των διασυνοριακών διαφορών.



Δημοκρατίας.

(2) Ο Φορέας συνεργάζεται με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές και δύναται να εισηγείται προς αυτές τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων με στόχο-

- (α) τη βελτίωση του χειρισμού κατά συρροή παραπόνων εναντίον συγκεκριμένης χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή κατά συγκεκριμένου είδους χρηματοοικονομικής επιχείρησης,
- (β) τη βελτίωση του τρόπου αντιμετώπισης των παραπόνων των καταναλωτών από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, 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 που να παρέχουν πληροφορίες ή συμβουλές, τις οποίες θεωρεί κατάλληλες με βάση τα παράπονα που υποβλήθηκαν ή βάσει των γραπτών αποφάσεών του.

Ψευδείς δηλώσεις  
και απόκρυψη  
στοιχείων.

26. Πρόσωπο το οποίο, κατά την παροχή πληροφοριών για οποιοδήποτε από τους σκοπούς του παρόντος Νόμου ή των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων Οδηγιών εν γνώσει του προβαίνει σε ψευδή, παραπλανητική ή απατηλή ως προς ουσιώδες στοιχείο δήλωσης ή αποκρύπτει ουσιώδες στοιχείο ή με οποιοδήποτε τρόπο παρεμποδίζει τη διενέργεια εξέτασης παραπόνου από το Φορέα, είναι ένοχο αδικήματος και σε περίπτωση καταδίκης του, υπόκειται σε ποινή φυλάκισης που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη ή σε χρηματική ποινή που δεν υπερβαίνει τις δέκα χιλιάδες ευρώ (€ 10.000) ή και στις δύο αυτές ποινές:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος έχει τη διακριτική ευχέρεια να απαλλάξει οποιοδήποτε εμπλεκόμενο στο παράπονο μέρος από τις συνέπειες της μη συμμόρφωσής του με τις διατάξεις του παρόντος Άρθρου, εφόσον θεωρήσει ότι η μη συμμόρφωσή του οφείλεται σε λάθος, παράλειψη ή σε άλλη εύλογη αιτία και η απόφαση για απαλλαγή είναι πλήρως αιτιολογημένη.

Επιφυλάξεις.

27. Οι διατάξεις του παρόντος Νόμου εφαρμόζονται ανεξαρτήτως των διατάξεων οποιουδήποτε άλλου Νόμου, δυνάμει του οποίου προβλέπεται, μεταξύ άλλων, και η εξέταση παραπόνων εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή η δυνατότητα διαμεσολάβησης για την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να υπάρξουν μεταξύ καταναλωτών υπηρεσιών χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων:

Νοείται ότι, ο Επίτροπος, ανάλογα με την περίπτωση κοινοποιεί στην αρμόδια εποπτική αρχή τα παράπονα που άπτονται περιπτώσεων, οι οποίες ενδεχομένως να συνιστούν παράβαση του περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμου, του περί των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος Νόμου, του περί Υπηρεσιών Πληρωμών Νόμου, του περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου, του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου, του περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και περί Συναφών Θεμάτων Νόμου ή οποιασδήποτε άλλης οικείας νομοθεσίας, καθώς και οποιονδήποτε οδηγιών ή κανονισμών εκδίδονται δυνάμει των νόμων αυτών, και αποστέλλει τις περιπτώσεις, για τις οποίες ενδεχομένως να έχει διαπραχθεί ποινικό αδίκημα και τις περιπτώσεις που ενδεχομένως να άπτονται του δημοσίου συμφέροντος στο Γενικό Εισαγγελέα της Δημοκρατίας.

Μεταβατικές  
διατάξεις.

28.-(1) Κάθε αρμόδια εποπτική αρχή διαβιβάζει προς το Φορέα, εντός εξήντα (60) ημερών από της ημερομηνίας έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου:

(α) τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας των εποπτευομένων από αυτή χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στη Δημοκρατία κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου, προσδιορίζοντας το είδος των παρεχόμενων από την κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση υπηρεσιών, και

(β) όλα τα παράπονα που υποβλήθηκαν προς αυτή από καταναλωτές, η εξέταση των οποίων δεν έχει ολοκληρωθεί κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου.

(2) Με την παραλαβή των παραπόνων από το Φορέα και εφόσον αυτά εμπíπτουν στη δικαιοδοσία του, ο Επίτροπος επικοινωνεί με τους καταναλωτές που υπέβαλαν τα παράπονα αυτά και ζητά απ' αυτούς να δηλώσουν κατά πόσο επιθυμούν το παράπονό τους να εξεταστεί δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου ή να μην εξεταστεί και τους πληροφορεί ότι σε περίπτωση που επιθυμούν το παράπονό τους να εξεταστεί από το Φορέα, η διαδικασία θα πρέπει να προχωρήσει βάσει των διατάξεων του άρθρου 11:

Νοείται ότι, για παράπονα που δεν εμπíπτουν στη δικαιοδοσία του Φορέα, ή για τα οποία ο καταναλωτής δεν επιθυμεί να εξεταστούν από το Φορέα, η διαδικασία εξέτασής τους συνεχίζεται από την αρμόδια εποπτική αρχή.

(3) Παράπονα, τα οποία υποβάλλονται κατά χρηματοοικονομικής επιχείρησης σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 11 μετά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου, τα οποία στη συνέχεια υποβάλλονται στον Επίτροπο δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 12 εντός περιόδου είκοσι δύο (22) μηνών από την ημερομηνία από την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή που κατά την κρίση του Επιτρόπου, θα έπρεπε λογικά να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς ενέργειας ή της παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου δύναται να εξεταστούν από τον Επίτροπο δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου.