

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΔΙΑΣΚΕΨΗ

Η εξώδικη Διευθέτηση Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης:

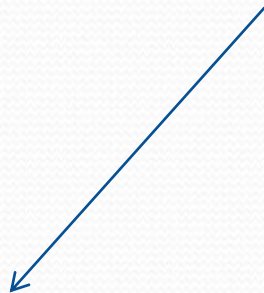
- Παράπονα Καταναλωτών
- Αιτήσεις Χρεωστών για Διορισμό Διαμεσολαβητή για Αναδιάρθρωση ΜΕΔ

ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΣΤΙΑ

16/2/2015

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΟΥ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΥΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:



ΕΠΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΤΑ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΔΙΟΡΙΖΕΙ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΕΣ ΓΙΑ
ΣΚΟΠΟΥΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΜΗ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ
ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΗ ΣΧΕΤΙΚΗ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

- Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΕΞΑΓΓΕΛΘΗΚΕ ΣΤΙΣ 25 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2014 ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΕΚΤΟΤΕ ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ.
- ΣΗΜΕΡΑ ΕΞΑΓΓΕΛΘΗΚΕ Η ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΣΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ.

ΘΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΟΥΜΕ ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΤΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ.

Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΚΑΙ ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Παράπονο, σύμφωνα με το άρθρο 2 του σχετικού νόμου* 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)»

* Ο Περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμος του 2010 (84(Ι)/2010)

ΠΟΙΟΙ ΔΙΚΑΙΟΥΝΤΑΙ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΟΥΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ (Α)

- Σύμφωνα με το Νόμο 84(Ι)/2010, καταναλωτής δύναται να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο εφόσον είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας.
- Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Νόμο, καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις στις οποίες αναφέρεται ο Νόμος 84(Ι)/2010.

ΠΟΙΟΙ ΔΙΚΑΙΟΥΝΤΑΙ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΟΥΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ (B)

Ωστόσο, καταναλωτής για τους σκοπούς του 84(Ι)/2010 μπορεί να είναι επίσης και:

- Νομικό Πρόσωπο, με κύκλο εργασιών $\leq \text{€}250.000$
- Φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων με ετήσια έσοδα $\leq \text{€}250.000$
- Καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας με καθαρό ενεργητικό $\leq \text{€}250.000$

ΠΟΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΠΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ Ο ΦΟΡΕΑΣ (Α)

- Παράπονα των καταναλωτών που εμπίπτουν στο σχετικό ορισμό του νόμου 84(Ι)/2010.
- Στρέφονται κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων που εμπίπτουν στο σχετικό ορισμό του Νόμου 84 (Ι)/2010.
- Η υποκείμενη διαφορά στο παράπονο του καταναλωτή κατά χρηματοοικονομικής επιχείρησης δεν υπερβαίνει τις €170.000.

ΠΟΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΠΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ Ο ΦΟΡΕΑΣ (B)

- Παράπονο που ο Επίτροπος κρίνει ότι η υποκείμενη διαφορά στο παράπονο έχει επιφέρει στον καταναλωτή σημαντική ζημιά.
- Πληρούνται σωρευτικά οι υπόλοιπες προϋποθέσεις που καθορίζονται στο νόμο (άρθρο 9).

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΔΥΝΑΝΤΑΙ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΟΥΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ

Οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις εναντίον των οποίων καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν παράπονο στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο είναι οι εξής:

- Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα (ΑΠΙ).
- Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ).
- Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίου Κεφαλαίου (Ε.Δ.Α.Κ).
- Ασφαλιστική Επιχείρηση.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (Α)

- Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος επιλαμβάνεται παραπόνου εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης το οποίο ο καταναλωτής **έχει υποβάλει προηγουμένως** στη χρηματοοικονομική επιχείρηση.
- Ο καταναλωτής ο οποίος έχει παράπονο εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης έχει τη δυνατότητα να το υποβάλει γραπτώς στην χρηματοοικονομική επιχείρηση **εντός 15 μηνών** από την ημερομηνία που έλαβε γνώση της επιβλαβούς πράξης.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (B)

- Αφού γνωστοποιήσει τη λήψη του παραπόνου εντός **προθεσμίας 15 ημερών** από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντά επί του παραπόνου εντός προθεσμίας τριών μηνών.
- Σε περίπτωση που η χρηματοοικονομική επιχείρηση απαντήσει εντός της προθεσμίας και ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απάντηση της χρηματοοικονομικής επιχείρησης, τότε ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (Γ)

- Εάν η χρηματοοικονομική επιχείρηση δεν απαντήσει επί του παραπόνου του στον καταναλωτή εντός της προθεσμίας των 3 μηνών, τότε ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να υποβάλει το παράπονό του στον Επίτροπο εντός 4 μηνών από την ημερομηνία που η χρηματοοικονομική επιχείρηση όφειλε να απαντήσει στον καταναλωτή.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (Δ)

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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (Ε)

- Μετά την υποβολή του παραπόνου από τον καταναλωτή, ο Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση για την υποβολή του παραπόνου εναντίον της και τον καταναλωτή ότι το παράπονό του θα τύχει εξέτασης.

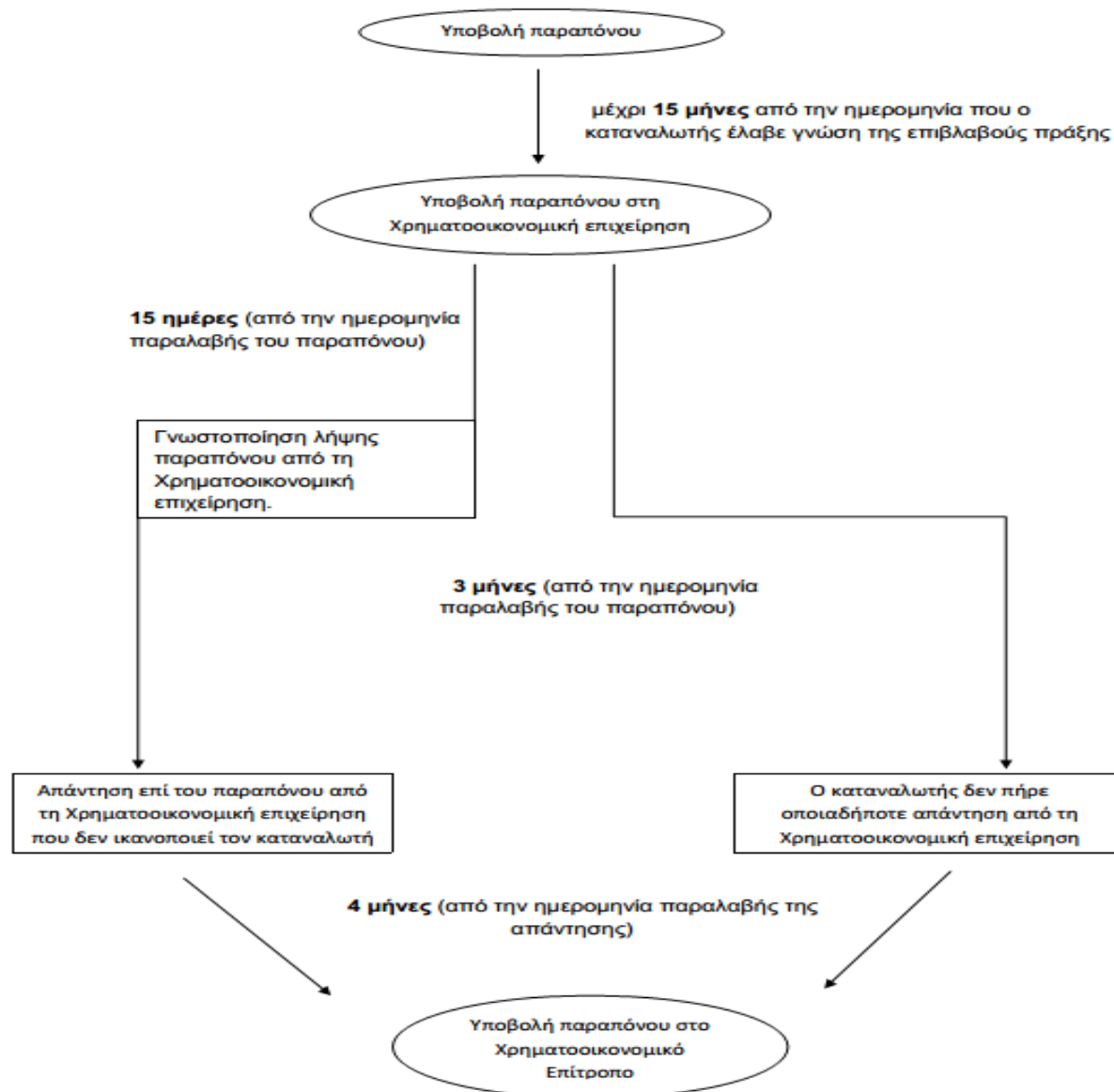
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (Ζ)

- Ο Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τα δύο μέρη ότι η απόφασή του δεν είναι δεσμευτική πριν την έναρξη της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου και ζητά από τα μέρη να δηλώσουν γραπτώς πριν την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου και την έκδοση της τελικής του απόφασης κατά πόσο αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της απόφασής του.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ(Η)

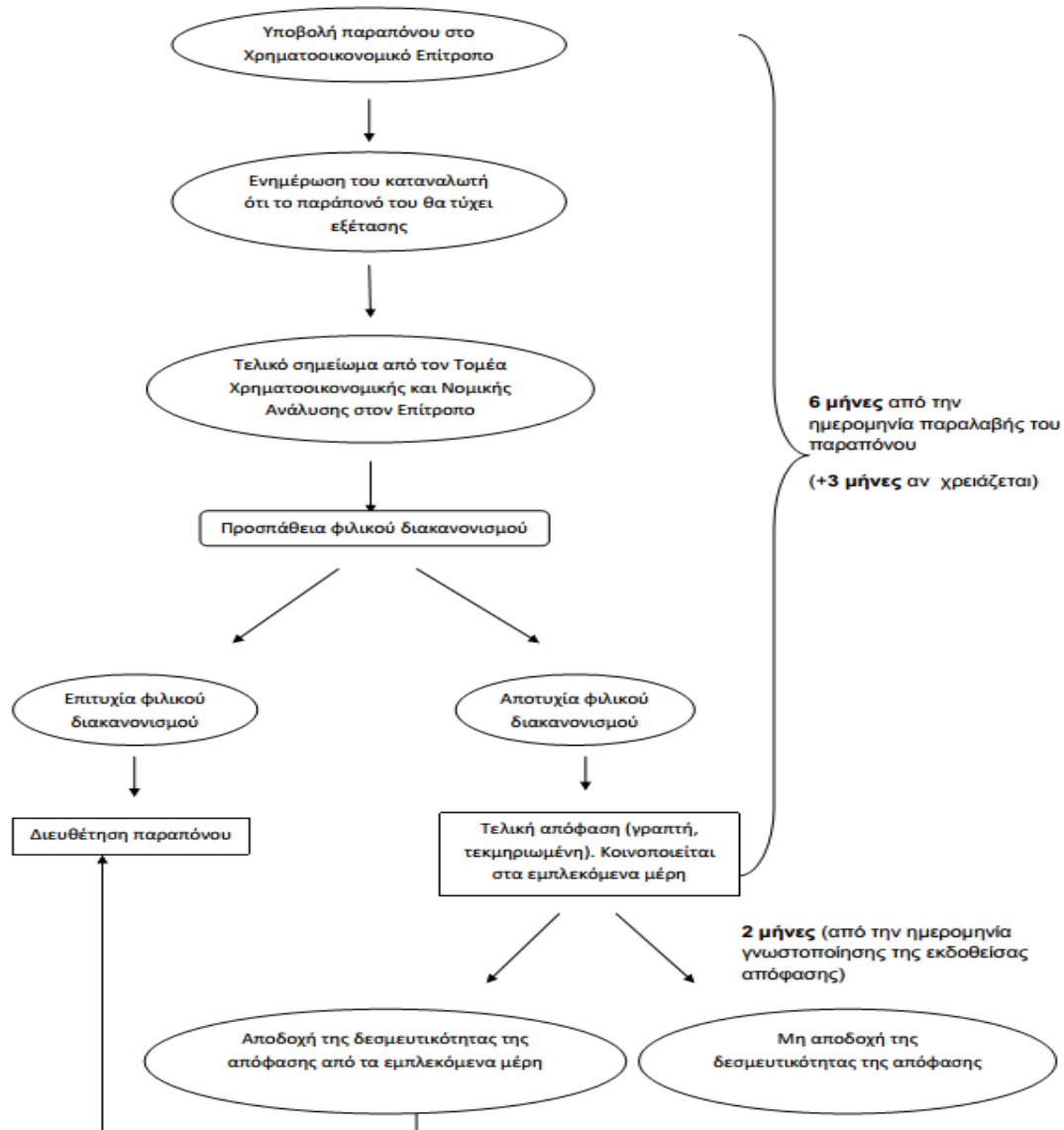
- Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος εκδίδει την τελική γραπτή του απόφαση το αργότερο εντός έξι μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου από το Φορέα. Σε περίπτωση που τα δύο μέρη δεν έχουν αποδεχτεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης, ο Επίτροπος ζητά στην απόφασή του από τα δύο μέρη να τον ειδοποιήσουν κατά πόσο αποδέχονται την εκδοθείσα απόφαση.

ΧΡΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΓΚΑΙΡΟΤΗΤΑΣ)



Σημείωση: Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται παραπόνου μετά το πέρας των **22 μηνών** από την ημερομηνία που ο καταναλωτής έλαβε γνώση της επιβλαβούς πράξης.

ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Α)

- Κατ' ισχυρισμό, αυθαίρετη χρέωση σε έναν τραπεζικό λογαριασμό.
- Ισχυριζόμενη χρέωση τόκου εκτός της δανειακής σύμβασης.
- Ισχυριζόμενη εφαρμογή καταχρηστικών ρητρών.
- Αδικοιολόγητη χρέωση τόκων υπερημερίας.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (B)

- Κακή διάθεση δανείου, δηλαδή παραχώρηση του δανείου σε έναν καταναλωτή, χωρίς να εξεταστεί το κατά πόσο ο καταναλωτής είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις μηνιαίες τοκοχρεολυτικές του υποχρεώσεις.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Γ)

- Παράνομη πώληση χρηματοοικονομικού εργαλείου ή/και επενδυτικού προϊόντος.
- Μη ικανοποιητική αποζημίωση από ασφαλιστικές εταιρείες, σε εφαρμογή ασφαλιστικής συμφωνίας μεταξύ καταναλωτή και ασφαλιστικής συμφωνίας.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Δ)

- Σε σχέση με τα αξιόγραφα, υπάρχει νομοτεχνικό πρόβλημα στο Νόμο που αν δεν αντιμετωπιστεί με σχετική τροποποίηση, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν θα μπορεί να επιληφθεί των γνωστών υποθέσεων των κατόχων αξιογράφων.

Η ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

- Σύμφωνα με τον περί Φορέα Νόμο, οι αποφάσεις του Επιτρόπου επί των παραπόνων που υποβάλλονται από καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων δεν είναι δεσμευτικές, εκτός εάν έχουν αποδεχτεί γραπτώς τη δεσμευτικότητά τους και τα δύο μέρη.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΦΟΡΕΑ

- Σύμφωνα με το άρθρο 22(3) του ίδιου Νόμου, πρόσωπο το οποίο κατά την παροχή πληροφοριών στο Φορέα προβαίνει σε ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές δηλώσεις ή αποκρύπτει στοιχεία παρεμποδίζοντας έτσι τη διενέργεια εξέτασης παραπόνου από το Φορέα είναι ένοχο αδικήματος και σε περίπτωση καταδίκης του, υπόκειται σε ποινή φυλάκισης που δεν υπερβαίνει τα δύο έτη ή σε χρηματική ποινή που δεν υπερβαίνει τις €10000 ευρώ ή και στις δύο αυτές ποινές.