



Αρ. Φακ. : 13.35.001.001
Τηλ. : 22601197
Φαξ: 22605043
Email:info@nba.com.cy

21 Μαρτίου 2016

Οδηγία 4/2016

Διαδικασία Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων

Η Οδηγία (Αρ. 4/2016) συντάσσεται με βάση τις διατάξεις του άρθρου 11(ζ) του Περί Στοιχημάτων Νόμου (εφεξής «Νόμος»), σχετικά με τις αρμοδιότητες της Αρχής, που ορίζουν τον καθορισμό της διαδικασίας υποβολής και εξέτασης παραπόνων προς την Αρχή ή αδειούχο αποδέκτη Κλάσης Α ή Β ή εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο.

2. Ως εκ τούτου, συστάθηκε τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων ή παραβάσεων. Η επιτροπή έχει αρμοδιότητα να ακούσει οποιοδήποτε μάρτυρα και να πάρει γραπτές καταθέσεις από τυχόν εμπλεκόμενα πρόσωπα τα οποία οφείλουν να δηλώσουν κάθε σχετική πληροφορία ή στοιχείο.

3. Η διαδικασία εξέτασης παραπόνων διεξάγεται όπως καθορίζεται πιο κάτω:

(α) αποστολή αντιγράφου της πιθανής παράβασης ή του παραπόνου στον αδειούχο εναντίον του οποίου γίνεται η καταγγελία

(β) το καταγγελλόμενο πρόσωπο καλείται να υποβάλει τις παραστάσεις του, προσωπικώς είτε εγγράφως

(γ) η επιτροπή δύναται:

(i) να καλέσει μάρτυρες και να απαιτήσει την προσέλευσή τους, την προσέλευση του καταγγελλόμενου, καθώς και του παραπονούμενου προσώπου

(ii) να αποδεχθεί οποιαδήποτε μαρτυρία, γραπτή ή προφορική, έστω και αν αυτή δε θα γινόταν δεκτή σε τυχόν πολιτική ή ποινική διαδικασία

(iii) να απαιτήσει προσαγωγή κάθε εγγράφου ή άλλου τεκμηρίου που σχετίζεται με την υπόθεση.

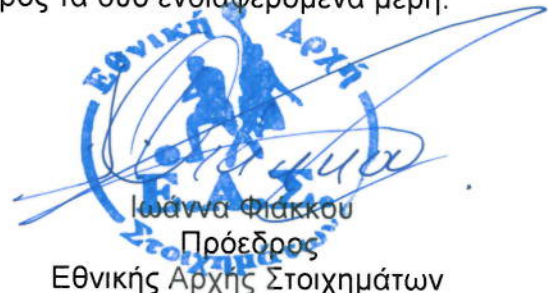
(δ) Το καταγγελλόμενο πρόσωπο έχει το δικαίωμα να πράξει τα ακόλουθα, στην περίπτωση που αυτό απαιτηθεί από την επιτροπή:

- (i) να υποβάλει προς την Αρχή ή/και το παραπονούμενο πρόσωπο γραπτή δήλωση ως απάντηση για το παράπονο
- (ii) να υποβάλει στην Αρχή ή/και το παραπονούμενο πρόσωπο αντίγραφα οποιουδήποτε σχετικού εγγράφου βρίσκεται στην κατοχή του, πρωτότυπου είτε πιστοποιημένου για την αυθεντικότητά του αντιγράφου, καθώς και οποιαδήποτε αλληλογραφία τυχόν υπήρξε ανάμεσα στα δύο ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με το παράπονο ή την παράβαση.

4. Ακολούθως, αφού προβεί στην ολοκλήρωση της ανωτέρω διαδικασίας, η τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων ή παραβάσεων καταθέτει το πόρισμά της στην ολομέλεια της Αρχής, πλήρως αιτιολογημένο και συνυποβάλλοντας όλα τα σχετικά στοιχεία, προς λήψη απόφασης.

5. Νοείται ότι η Αρχή, εφαρμόζει την πιο πάνω διαδικασία, ούτως ώστε να διαπιστώσει ότι ο αδειοδοτημένος αποδέκτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος δεν έχουν παραβιάσει του όρους που του παραχωρήθηκε η άδεια. Αν υπάρχει παραβίαση όρων της άδειας, τότε η Αρχή θα προχωρήσει στις ανάλογες ενέργειες.

6. Η απόφαση της Αρχής κοινοποιείται γραπτώς προς τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη.



Ιωάννα Φιάκκου
Πρόεδρος
Εθνικής Αρχής Στοιχημάτων