

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Άρθρο 10
Σκοπός– Οργάνωση

1. Το Ελληνικό Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (εφεξής και ως «ΕΚΕΕΧΔ») που αποδίδεται στην αγγλική γλώσσα ως «Hellenic Alternative Financial Disputes Resolution Center» (σε συντομογραφία ΗΑFDRC), αποτελεί διακριτό τομέα της Εταιρείας και έχει σκοπό την παροχή υπηρεσιών σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ιδίως χρηματοοικονομικών (τραπεζικών, πιστωτικών, επενδυτικών, ασφαλιστικών), εκτός των διαδικασιών του ΕΧΜ (ά. 1 παρ. 3 υποπ. 3 του παρόντος), με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και το Κεφάλαιο Γ του παρόντος Κανονισμού.
2. Ειδικώς για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης παρέχει υποστηρικτικές μόνο υπηρεσίες υλικοτεχνικής και διοικητικής φύσεως, ήτοι διάθεση των καταλλήλων χώρων και λοιπές διευκολύνσεις για την διεξαγωγή των διαμεσολαβήσεων, γραμματειακή υποστήριξη και κατάλληλο τεχνικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό (τηλεφωνία, φαξ, η/υ με το κατάλληλο λογισμικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο, εξοπλισμό για τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων και κάθε άλλο αναγκαίο εξοπλισμό).
3. Το ΕΚΕΕΧΔ προωθεί ανεξάρτητες συνεργασίες με έμπειρους διαπιστευμένους διαμεσολαβητές, με εξειδικευμένη γνώση σε θέματα του χρηματοοικονομικού τομέα.
4. Το ΕΚΕΕΧΔ παρέχει τις ανωτέρω υπηρεσίες του σε φυσικά και νομικά πρόσωπα που συμφωνούν να υπαγάγουν ιδιωτικές τους διαφορές χρηματοοικονομικής ιδίως φύσεως στη διαδικασία της διαμεσολάβησης και στον διαμεσολαβητή που θα ορίσουν σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία τηρουμένων των αρχών της εμπιστευτικότητας, της ιδιωτικής αυτονομίας, της ουδετερότητας της εχεμύθειας και της αμεροληψίας, που διέπουν το θεσμό της διαμεσολάβησης. Το ΕΚΕΕΧΔ δεν εμπλέκεται στην επίλυση της ουσίας της διαφοράς, η οποία απόκειται στην αποκλειστική αρμοδιότητα και ευθύνη των διαμεσολαβητών.
5. Το ΕΚΕΕΧΔ επικουρείται στο έργο του γνωμοδοτικά από ανεξάρτητο Επιστημονικό Συμβούλιο, η συγκρότηση και λειτουργία του οποίου διέπεται από τον Κανονισμό Λειτουργίας του που προσαρτάται στον παρόντα Κανονισμό ως Παράρτημα Ι και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτού. Σκοπός του Επιστημονικού Συμβουλίου είναι η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων από το ΕΚΕΕΧΔ υπηρεσιών, ώστε αυτές να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες και διεθνώς κρατούσες αντιλήψεις ως προς την εναλλακτική επίλυση διαφορών, καθώς και άλλοι επιστημονικοί σκοποί συναφείς με την αποστολή του ΕΚΕΕΧΔ όπως ειδικότερα περιγράφονται στον Κανονισμό Λειτουργίας του.
6. Ο Διευθυντής του ΕΚΕΕΧΔ έχει ιδίως τις εξής αρμοδιότητες: α) είναι υπεύθυνος για τη διοικητική οργάνωση και λειτουργία του ΕΚΕΕΧΔ και προϊστάται και συντονίζει το διοικητικό προσωπικό του, β) ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΕΚΕΕΧΔ, συνδράμει στη διαδικασία επιλογής διαμεσολαβητή σύμφωνα με το άρθρο 13 του παρόντος και επιμελείται της διοικητικής υποστήριξης της διαδικασίας διαμεσολάβησης, γ) είναι υπεύθυνος για τη τήρηση και επικαιροποίηση καταλόγου επιμορφωμένων σε χρηματοοικονομικά θέματα διαμεσολαβητών που τηρεί το ΕΚΕΕΧΔ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 11 του παρόντος, δ) προετοιμάζει και επιμελείται της σύνταξης της Ετήσιας Έκθεσης Εργασιών του ΕΚΕΕΧΔ, ε) δίνει τις κατάλληλες οδηγίες για την επικαιροποίηση της ιστοσελίδας του ΕΚΕΕΧΔ, στ) εισηγείται στον Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή την κατανομή αρμοδιοτήτων στο προσωπικό της Εταιρείας σχετικές με τη δραστηριότητα του ΕΚΕΕΧΔ, καθώς και τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό για την εξυπηρέτηση του ΕΚΕΕΧΔ, ζ) εκπροσωπεί το ΕΚΕΕΧΔ στο πλαίσιο της πολιτικής προβολής, δικτύωσης και εν γένει εξωστρέφειας του στην Ελλάδα και το

εξωτερικό και η) υποβάλλει προτάσεις προς τον Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή και το Επιστημονικό Συμβούλιο και εισηγείται επί θεμάτων που σχετίζονται με την πολιτική οργάνωσης και λειτουργίας του ΕΚΕΕΧΔ. Ο Διευθυντής του ΕΚΕΕΧΔ παρίσταται στις συνεδριάσεις του Επιστημονικού Συμβουλίου ΕΚΕΕΧΔ χωρίς δικαίωμα ψήφου.

7. Οι εργασίες του ΕΚΕΕΧΔ υποστηρίζονται από Νομικό Τμήμα, ο προϊστάμενος του οποίου δικαιούται να είναι και μέλος του Επιστημονικού Συμβουλίου.

8. Το προσωπικό του ΕΚΕΕΧΔ δεσμεύεται από τις υποχρεώσεις απορρήτου και τήρησης εμπιστευτικότητας ως προς την ύπαρξη της διαδικασίας διαμεσολάβησης μεταξύ των μερών και για κάθε πληροφορία που περιέρχεται σε γνώση του στο πλαίσιο αυτής. Κατά την ανάληψη των καθηκόντων τους τα μέλη του διοικητικού προσωπικού του ΕΚΕΕΧΔ, υπογράφουν σχετική δήλωση εμπιστευτικότητας.

9. Κάθε διαμεσολαβητής είναι αρμόδιος να ερμηνεύει και να εφαρμόζει τις διατάξεις του νομικού πλαισίου που διέπουν τη διαδικασία της διαμεσολάβησης και του παρόντος Κανονισμού σχετικά με τα καθήκοντά του. Σε περίπτωση αμφιβολίας, αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο για την επίλυση της είναι το Επιστημονικό Συμβούλιο του ΕΚΕΕΧΔ. Οι λοιπές διατάξεις ερμηνεύονται και εφαρμόζονται από το ΕΚΕΕΧΔ κατόπιν γνωμοδότησης του Επιστημονικού Συμβουλίου.

10. Το ΕΚΕΕΧΔ, για την εξυπηρέτηση του σκοπού και την προώθηση των εργασιών του, μπορεί να διοργανώνει συνέδρια, ημερίδες, σεμινάρια και γενικά δράσεις σχετικά με τη διάδοση και προβολή της διαμεσολάβησης σε χρηματοοικονομικές διαφορές, με σκοπό την ενημέρωση και κατάρτιση σε χρηματοοικονομικά θέματα καθώς και την ευαισθητοποίηση των συμμετεχόντων στην αγορά και γενικώς κάθε ενδιαφερόμενο.

11. Το ΕΚΕΕΧΔ δύναται να συνεργάζεται με φορείς εκπαίδευσης και κατάρτισης, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, για την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών προς κάθε ενδιαφερόμενο σε τομείς σχετικούς με τον σκοπό του.

Άρθρο 11

Κατάλογος Επιμορφωμένων Χρηματοοικονομικών Διαμεσολαβητών

1. Το ΕΚΕΕΧΔ στο πλαίσιο του σκοπού προώθησης ανεξάρτητων συνεργασιών με διαμεσολαβητές με εμπειρία στη διεξαγωγή διαμεσολαβήσεων καθώς και εξειδίκευση και εμπειρία σε χρηματοοικονομικά θέματα, τηρεί κατάλογο επιμορφωμένων από αυτό σε χρηματοοικονομικά θέματα διαμεσολαβητών (στο εξής "Κατάλογος Επιμορφωμένων Χρηματοοικονομικών Διαμεσολαβητών" ή "ΚΕΧΔ").

2. Οι ενδιαφερόμενοι για επιμόρφωση σε χρηματοοικονομικές υποθέσεις διαμεσολαβητές υποβάλλουν αίτηση, μετά από σχετική πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος που απευθύνει το ΕΚΕΕΧΔ και σύμφωνα με τα κάθε φορά ειδικότερα οριζόμενα σε αυτή.

3. Η επιλογή των διαμεσολαβητών, με σκοπό την επιμόρφωσή τους, γίνεται με απόφαση του Επιστημονικού Συμβουλίου, με βάση τις περιεχόμενες στην πρόσκληση ενδιαφέροντος προϋποθέσεις.

4. Το Επιστημονικό Συμβούλιο αποφασίζει αιτιολογημένα για την εγγραφή των διαμεσολαβητών που ολοκλήρωσαν επιτυχώς την επιμόρφωση στον ΚΕΧΔ, καθώς και για την ανανέωση της εγγραφής τους σε αυτόν, όπως επίσης και για την εγγραφή στον ΚΕΧΔ διαμεσολαβητών αναγνωρισμένου κύρους, οι οποίοι διαθέτουν μεγάλη εμπειρία και εξειδίκευση στον χρηματοοικονομικό τομέα, ιδίως όταν προκύπτει ανάγκη να καλυφθούν εξαιρετικές περιστάσεις χωρίς τήρηση της ανωτέρω διαδικασίας. Στην τελευταία αυτή εξαιρετική περίπτωση τη συνδρομή των σχετικών προϋποθέσεων διαπιστώνει σε σχετική απόφασή του το Επιστημονικό Συμβούλιο.

5. Η εγγραφή διαμεσολαβητών στο ΚΕΧΔ γίνεται για τρία (3) έτη με δυνατότητα ανανέωσης.

6. Κάθε διαμεσολαβητής εκτελεί τα καθήκοντα του σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας διαπιστευμένων διαμεσολαβητών και δεσμεύεται

να τηρεί τον παρόντα Κανονισμό. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τα ανωτέρω, ο διαμεσολαβητής διαγράφεται από τον ΚΕΧΔ με απόφαση του Επιστημονικού Συμβουλίου, κατόπιν εισηγήσεως του Διευθυντή του ΕΚΕΕΧΔ και με τη σύμφωνη γνώμη του Νομικού Συμβούλου.

7. Η ενημέρωση από το ΕΚΕΕΧΔ όσων ενδιαφέρονται να λάβουν γνώση του ΚΕΧΔ, δε συνιστά ανάληψη ευθύνης κατά την έννοια του αρ. 729 Α.Κ. εκ μέρους του ΕΚΕΕΧΔ, του Επιστημονικού του Συμβουλίου, της Εταιρείας, των εταίρων της και των οργάνων τους, γίνεται δε πάντα με την τήρηση της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Άρθρο 12

Αίτημα παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης

1. Τα μέρη που επιθυμούν την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών από το ΕΚΕΕΧΔ για την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαδικασία διαμεσολάβησης, υποβάλλουν σχετικό αίτημα ("Αίτηση Παροχής Υποστηρικτικών Υπηρεσιών Διαμεσολάβησης", στο εξής "Αίτηση") σύμφωνα με το υπόδειγμα που αναρτάται στην ιστοσελίδα του, ή και διατίθεται σε έντυπη μορφή από το ΕΚΕΕΧΔ. Η Αίτηση αποστέλλεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία, με συστημένο ταχυδρομείο ή κατατίθεται αυτοπροσώπως στο Τμήμα Γραμματείας. Εάν τα μέρη έχουν εκ των προτέρων συμφωνήσει, τότε η Αίτηση υποβάλλεται από κοινού. Εάν δεν υπάρχει προηγούμενη συμφωνία των μερών και η Αίτηση κατατίθεται από ένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη, το ΕΚΕΕΧΔ αναλαμβάνει την επικοινωνία με το άλλο μέρος, στο οποίο γνωστοποιεί την Αίτηση. Το άλλο μέρος καλείται, κατόπιν, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πέντε εργάσιμες (5) ημέρες από την ειδοποίησή του από το ΕΚΕΕΧΔ, να δηλώσει εάν συμφωνεί στο αίτημα παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών από το ΕΚΕΕΧΔ για την επίλυση της διαφοράς του με τη διαδικασία διαμεσολάβησης.

2. Στην περίπτωση που επιτευχθεί συναίνεση και των δύο μερών για την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών από το ΕΚΕΕΧΔ για την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαδικασία διαμεσολάβησης, τότε επιλέγεται ο διαμεσολαβητής σύμφωνα με το άρθρο 13 του παρόντος.

3. Στην περίπτωση που δεν επιτευχθεί συναίνεση των δύο μερών για την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών από το ΕΚΕΕΧΔ για την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαδικασία διαμεσολάβησης, η Αίτηση αρχειοθετείται χωρίς περαιτέρω επεξεργασία και τα μέρη ενημερώνονται σχετικά από τη Γραμματεία του ΕΚΕΕΧΔ με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με τηλεομοιοτυπία.

4. Μέχρι την ανάληψη της διαφοράς από τον διαμεσολαβητή, το ΕΚΕΕΧΔ αναλαμβάνει την επικοινωνία με τα μέρη και τους πληρεξουσίους δικηγόρους τους, καθώς και κάθε άλλη διοικητική ενέργεια για την πρόοδο της διαδικασίας, υπό την προϋπόθεση ότι ο αιτών ή οι αιτούντες την παροχή υπηρεσιών του ΕΚΕΕΧΔ, έχουν χορηγήσει προς την Εταιρεία έγγραφη προς τούτο εξουσιοδότηση.

5. Σε περίπτωση που το αίτημα παροχής υπηρεσιών δεν υποβάλλεται από όλα τα μέρη της διαφοράς, ο αιτών θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένα τηρήσει τις υποχρεώσεις του έναντι του άλλου μέρους, εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο, όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ιδίως τις προϋποθέσεις νόμιμης διαβίβασης τους, σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όπως εκάστοτε ισχύει και κάθε άλλης σχετικής νομοθετικής ή κανονιστικής διάταξης.

Άρθρο 13

Επιλογή διαμεσολαβητή

1. Τα μέρη μπορούν να επιλέξουν ελεύθερα από κοινού έναν διαπιστευμένο διαμεσολαβητή, εγγεγραμμένο στο οικείο μητρώο του Υπουργείου Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Στα μέρη παρέχεται, επιπλέον, η δυνατότητα να επιλέξουν από κοινού διαμεσολαβητή από τον ΚΕΧΔ του ΕΚΕΕΧΔ. Μετά τη γνωστοποίηση της κοινής απόφασης των μερών να επιλέξουν από κοινού διαμεσολαβητή το ΕΚΕΕΧΔ αναλαμβάνει, εντός τριών εργασίμων ημερών να επιβεβαιώσει τη διαθεσιμότητα του επιλεγμένου διαμεσολαβητή. Εάν ο επιλεγείς διαμεσολαβητής δεν είναι διαθέσιμος το ΕΚΕΕΧΔ καλεί τα μέρη να επιλέξουν άλλον διαμεσολαβητή ή, κατόπιν κοινής τους συμφωνίας και ανάθεσης, ορίζει διαμεσολαβητή το ίδιο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2.
2. Εάν τα μέρη αδυνατούν να επιλέξουν από κοινού διαμεσολαβητή, εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στη νομοθεσία όπως κάθε φορά ισχύει, εκτός εάν τα ενδιαφερόμενα μέρη από κοινού επιθυμούν να προτείνει το ΕΚΕΕΧΔ σε αυτά μέχρι τρεις (3) διαμεσολαβητές, με βάση την συνάφεια της εξειδίκευσης και της εμπειρίας τους με την φύση του αντικειμένου της διαφοράς, από τον ΚΕΧΔ και καλεί τα μέρη να θέσουν την σειρά προτίμησης που επιθυμούν. Κατόπιν, το ΕΚΕΕΧΔ προτείνει την ανάθεση της διαφοράς στον διαμεσολαβητή που συγκέντρωσε συνολικά την υψηλότερη σειρά προτίμησης. Εάν ο προταθείς διαμεσολαβητής αρνηθεί ή κωλύεται να αναλάβει την διεξαγωγή της διαμεσολάβησης, το ΕΚΕΕΧΔ προτείνει την ανάθεση της διαφοράς στον επόμενο με βάση τη σειρά προτίμησης διαμεσολαβητή. Εάν ουδείς από τους τρεις (3) διαμεσολαβητές μπορεί να αναλάβει την διεξαγωγή της διαμεσολάβησης, τότε το ΕΚΕΕΧΔ επανεκκινεί τη διαδικασία της παρούσας παραγράφου.
3. Σε περίπτωση που ο διαμεσολαβητής παραιτηθεί ή εάν τα μέρη ζητήσουν την παραίτησή του, ιδίως λόγω δημιουργίας υπόνοιας μεροληψίας ή έλλειψης ανεξαρτησίας εκ μέρους του, τότε αυτός αντικαθίσταται κατά την διαδικασία των παραγράφων 1 και 2 ανωτέρω.
4. Το ΕΚΕΕΧΔ και οι προστηθέντες του, δεν ευθύνονται για πράξεις ή παραλείψεις, εκ δόλου ή εξ αμελείας, του διαμεσολαβητή που τελούνται στο πλαίσιο των καθηκόντων του.
5. Τα μέρη της διαφοράς μπορούν να συμφωνήσουν να επιλεγούν, κατά τη διαδικασία των παραγράφων 1 και 2 ανωτέρω, περισσότεροι διαμεσολαβητές (συνδιαμεσολαβητές).
6. Ο διαμεσολαβητής, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την επομένη της ειδοποίησής του από το ΕΚΕΕΧΔ και πριν αναλάβει τη διενέργεια διαμεσολάβησης, υπογράφει δήλωση αποδοχής, διαθεσιμότητας, αμεροληψίας και ανεξαρτησίας. Επίσης γνωστοποιεί, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, στα μέρη, τυχόν περιστάσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν ή να δημιουργήσουν την εντύπωση ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και αμεροληψία του ή εάν τυχόν συντρέχει περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων. Στην περίπτωση αυτή τα μέρη δηλώνουν εγγράφως στο διαμεσολαβητή εάν επιθυμούν να ανατεθεί η διαφορά στον συγκεκριμένο διαμεσολαβητή ή σε άλλον, σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 ανωτέρω.

Άρθρο 14

Προπαρασκευαστικές ενέργειες

1. Εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την επομένη της δήλωσης αποδοχής του διαμεσολαβητή, ορίζεται, με επιμέλεια του ΕΚΕΕΧΔ και σε συνεννόηση με τον διαμεσολαβητή και τα ενδιαφερόμενα μέρη, συνάντηση για την υπογραφή του συμφωνητικού υπαγωγής της διαφοράς σε διαμεσολάβηση (εφεξής «Συμφωνητικό Υπαγωγής») από τα μέρη της διαφοράς, τους νομικούς παραστάτες τους και τον διαμεσολαβητή.

2. Το Συμφωνητικό Υπαγωγής αποτυπώνει τη συμφωνία των μερών για υπαγωγή της διαφοράς τους στη διαμεσολάβηση, με βάση τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας και περιγράφει το αντικείμενο της διαφοράς. Αναγράφονται δε σε αυτό και τα ονόματα τυχόν συμβούλων, τεχνικών συμβούλων και λοιπών προσώπων που τα μέρη επιθυμούν να παρίστανται στη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

3. Πριν τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης, ο διαμεσολαβητής ορίζει, σε συνεννόηση με τα μέρη και το ΕΚΕΕΧΔ, την ημερομηνία και την ώρα διεξαγωγής των τυχόν κατ' ιδίαν προπαρασκευαστικών συναντήσεων με τα μέρη, καθώς και της οριστικής συνάντησης διαμεσολάβησης, τον τόπο αυτών, και κάθε άλλη διαδικαστική λεπτομέρεια. Με συμφωνία των μερών, η διαδικασία της διαμεσολάβησης μπορεί να πραγματοποιηθεί με τηλεδιάσκεψη. Οι προϋποθέσεις και η ουσιαστική διαδικασία της διαμεσολάβησης, ορίζονται με ευθύνη και κοινή συμφωνία των μερών και του διαμεσολαβητή. Η αμοιβή του διαμεσολαβητή συμφωνείται απευθείας μεταξύ των μερών και του διαμεσολαβητή.

Άρθρο 15

Προαιρετική ενημέρωση και αξιολόγηση

1. Εκτός αντίθετης συμφωνίας των μερών, ο διαμεσολαβητής, μετά το πέρας της διαδικασίας διαμεσολάβησης, ενημερώνει το ΕΚΕΕΧΔ για την ημερομηνία σύνταξης του πρακτικού διαμεσολάβησης και για το αποτέλεσμα αυτής (θετικό ή αρνητικό). Η σχετική ενημέρωση παρέχεται για στατιστικούς σκοπούς και μόνο, εγκρίνεται από τα μέρη ενυπογράφως και τηρείται χωρίς καμία συσχέτιση με τα προσωπικά δεδομένα των μερών της διαφοράς, ώστε τα τελευταία να μην δύνανται να ταυτοποιηθούν καθοιονδήποτε τρόπο. Τα εξαγόμενα συμπεράσματα αξιοποιούνται για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και την προώθηση του θεσμού της διαμεσολάβησης, χωρίς να γνωστοποιούνται τα ονόματα των μερών.

2. Με σκοπό τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του, το ΕΚΕΕΧΔ, μετά το πέρας κάθε διαδικασίας διαμεσολάβησης, επικοινωνεί με τα μέρη της διαφοράς για την αξιολόγηση της, εφόσον αυτά έχουν χορηγήσει τη ρητή έγγραφη συναίνεση τους.

Άρθρο 16

Τιμολόγηση Υπηρεσιών

1. Η τιμολόγηση των υπηρεσιών του ΕΚΕΕΧΔ γίνεται σύμφωνα με τη τιμολογιακή πολιτική του που ισχύει κατά την ημερομηνία παραλαβής της Αίτησης Παροχής Υποστηρικτικών Υπηρεσιών Διαμεσολάβησης. Η τιμολογιακή πολιτική του ΕΚΕΕΧΔ καθορίζεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας και περιλαμβάνει, ενδεικτικά, το κόστος χρήσης των εγκαταστάσεων, τα διοικητικά έξοδα (γραμματειακή και διοικητική υποστήριξη), το κόστος πρόσθετων παροχών κ.ά.

2. Το ΕΚΕΕΧΔ παρέχει στα μέρη έγκαιρα πλήρη ενημέρωση για την τιμολογιακή πολιτική του. Τα μέρη με την υποβολή της Αίτησης στο ΕΚΕΕΧΔ αποδέχονται πλήρως την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική του.