



# ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Μέλος του FIN-NET

Ο **Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (ΕΧΜ)**, ιδρύθηκε το 1999 και είναι ο παλαιότερος και μόνος εξειδικευμένος σε χρηματοοικονομικά θέματα φορέας Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών στη χώρα μας. Λειτουργεί ως μη κερδοσκοπικό Ν.Π.Ι.Δ., είναι εγγεγραμμένος στο Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων και είναι ιδρυτικό μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επίλυσης Χρηματοπιστωτικών Διαφορών (FIN-NET).



## Τι διαφορές εξετάζουμε

Ο EXM εξετάζει **δωρεάν** διαφορές που προκύπτουν από την παροχή **χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών** από τράπεζες ή επενδυτικές εταιρείες εγκατεστημένες στην Ελλάδα με σκοπό τη φιλική διευθέτησή τους.

Επιδιώκοντας να προσφέρει υψηλού επιπέδου, εξειδικευμένες και αποτελεσματικές υπηρεσίες ο EXM:

- εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές της αμεροληψίας, της διαφάνειας και της καλής επιχειρηματικής πρακτικής, καθώς και κάθε σχετικό κώδικα δεοντολογίας
- ενεργεί με πλήρη αυτονομία και ανεξαρτησία
- εξετάζει τις διαφορές σε εύλογο χρόνο (το αργότερο σε 90 ημέρες)
- μεσολαβεί προκειμένου να διευκολύνει τη συναινετική επίλυση των διαφορών
- τηρεί τις διατάξεις περί απορρήτου και προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Οι απευθυνόμενοι στον EXM:

- δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο
- μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, γνωστοποιώντας το εγγράφως στον EXM

## Τι διαφορές δεν εξετάζουμε

Ο EXM δεν εξετάζει ή παύει την εξέταση διαφοράς:

- αν η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από δικαστήριο ή από άλλον φορέα ΕΕΔ (π.χ. Συνήγορο του Καταναλωτή)
- αν ο συναλλασσόμενος δεν υπέβαλε το παράπονο στον EXM μέσα σε ένα χρόνο από την ημερομηνία κατά την οποία την υπέβαλε για πρώτη φορά στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρεία
- αν η διαφορά είναι επομισιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία
- αν η εξέταση της διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του
- αν η διαφορά αφορά αίτημα ρύθμισης πιστώσεων/δανείων σε υφιστάμενη ή επικείμενη καθυστέρηση

## Απευθύνεται σε

**Καταναλωτές και μικρές επιχειρήσεις** (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1.000.000 ευρώ).

### Στοιχεία Επικοινωνίας

Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, Τ.Θ. 9166, 100 32 Αθήνα

Τ. 10440 (αστική χρέωση), F. 210 3238821

Για κλήση από το εξωτερικό: +302103376700

E. info@hobis.gr, www.hobis.gr

Για να συμπληρώσετε την Αίτηση και να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για τον EXM επισκεφτείτε την ιστοσελίδα <https://hobis.gr>