

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β **ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**

Άρθρο 4 **Σκοπός – Ορισμοί**

1. Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EXM) που αποδίδεται στην αγγλική γλώσσα ως «Hellenic Financial Ombudsman» (HFO), είναι φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, καταχωρημένος στο Μητρώο Φορέων ΕΕΔ της Κ.Υ.Α.70330οικ./2015.

2. Ο EXM τηρεί:

- τις διατάξεις της Κοινής Υπουργικής Απόφασης υπ' αρ. 70330οικ. (ΦΕΚ 1421Β'/09.07.2015) «Ρυθμίσεις σχετικά με προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών»,
- τις διατάξεις του Κανονισμού ΕΕ 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ» (κανονισμός για την ΗΕΚΔ).

3. Ο EXM μεσολαβεί προκειμένου να διευκολύνει τη συναινετική και εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ συναλλασσομένων και παρόχων, όπως ορίζονται στην παράγραφο 5 κατωτέρω, σχετικά με την παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, σύμφωνα με τους όρους και τη διαδικασία που προβλέπονται στα άρθρα 8 και 9 του παρόντος Κανονισμού.

4. Ο EXM παρέχει τις υπηρεσίες του δωρεάν.

5. Για τις ανάγκες του Κεφαλαίου Β του παρόντος Κανονισμού, οι ακόλουθες έννοιες ορίζονται ως εξής:

«Πάροχος», για τις ανάγκες του παρόντος Κανονισμού, είναι το μέλος (τακτικό και συνδεδεμένο) των εταιρών, σε περίπτωση δε που μέλος των εταιρών είναι ένωση «πάροχος» είναι το μέλος αυτής, καθώς και το νομικό πρόσωπο - μη μέλος ένωσης ή φορέα που είναι εταίρος, το οποίο δραστηριοποιείται στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, και παρέχει στους συναλλασσομένους με αυτό, κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών του, προϊόντα και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προσφέρονται μέσω ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου.

«Συναλλασσόμενος» που δύναται να απευθυνθεί στον EXM είναι το φυσικό πρόσωπο ή το νομικό πρόσωπο με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ, ή η ένωση προσώπων, που συναλλάσσεται με πάροχο, για διαφορές που ανακύπτουν κατά την παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

«Καταναλωτής» είναι το φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.

Άρθρο 5

Υποχρεώσεις των παρόχων

1. Κάθε πάροχος οφείλει να ενημερώνει τους συναλλασσόμενους με τρόπο σαφή, εύληπτο και εύκολα προσβάσιμο στον ιστοτόπό του, καθώς και στις συμβάσεις παροχής προϊόντων και υπηρεσιών του, για τα στοιχεία του EXM, περιλαμβανομένης της διεύθυνσης του ιστοτόπου του.
2. Σε κάθε πάροχο λειτουργεί, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και τους κώδικες δεοντολογίας, Υπηρεσία Πελατών, η οποία αποτελεί τον σύνδεσμο του παρόχου με τον EXM. Έργο της Υπηρεσίας Πελατών είναι η εξέταση παραπόνων και η επίλυση διαφορών των συναλλασσόμενων με τον πάροχο.
3. Κάθε πάροχος που συνάπτει συμβάσεις ηλεκτρονικής παροχής προϊόντων και υπηρεσιών με καταναλωτές κατά την έννοια της Κ.Υ.Α. 70330ικ., οφείλει να τους ενημερώνει μέσω του ιστοτόπου του, καθώς και μέσω των γενικών όρων των ανωτέρω συμβάσεων, για την ύπαρξη της πλατφόρμας ΗΕΔ και τη δυνατότητα χρήσης αυτής για την επίλυση των διαφορών τους, με αναφορά της διεύθυνσης του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου. Επίσης, οφείλει να παρέχει μέσα στον δικτυακό τόπο του, ευπρόσιτο στους καταναλωτές ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς τον δικτυακό τόπο της πλατφόρμας ΗΕΔ, σε περίπτωση δε που η προσφορά γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο ίδιο το ηλεκτρονικό μήνυμα.
4. Οι ενώσεις παρόχων που συμμετέχουν στην Εταιρεία, επιμελούνται: α) τη δημοσιοποίηση στους ιστοτόπους τους και σε κάθε άλλο μέσο που κρίνουν πρόσφορο, του καταλόγου των φορέων ΗΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, β) την προβολή του EXM και των διαδικασιών του και την προώθηση της χρήσης του EXM από τα μέλη τους, γ) την παροχή στους καταναλωτές πληροφοριών σχετικά με τον EXM όταν δέχονται καταγγελίες και δ) την παροχή ηλεκτρονικού συνδέσμου προς την πλατφόρμα ΗΕΔ.

Άρθρο 6

Διαδικασία εξέτασης των διαφορών από τους παρόχους

1. Ο συναλλασσόμενος, προκειμένου να επιλύσει κάποια διαφορά του με πάροχο, μπορεί να απευθυνθεί αρχικά, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, στον ίδιο τον πάροχο. Σε κάθε περίπτωση ο συναλλασσόμενος μπορεί να απευθυνθεί στην αρμόδια για το σκοπό αυτό Υπηρεσία Πελατών του παρόχου.
2. Η Υπηρεσία Πελατών του παρόχου ή κάθε αρμόδια για τη συναλλαγή του μονάδα υποχρεούται να εξετάσει το θέμα και να απαντήσει εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, στον συναλλασσόμενο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που θα παραλάβει το σχετικό έγγραφο ή, αν κρίνει ότι θα χρειαστεί περισσότερος χρόνος, να τον ενημερώσει σχετικά, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, εντός της ανωτέρω προθεσμίας, προσδιορίζοντας συγχρόνως το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί, το οποίο πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, ενημερώνοντας συγχρόνως τον συναλλασσόμενο για τα στοιχεία επικοινωνίας του EXM, περιλαμβανομένης της διεύθυνσης του ιστοτόπου του.
3. Σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η διευθέτηση της διαφοράς, η Υπηρεσία Πελατών του παρόχου οφείλει να ενημερώσει, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, τον

συναλλασσόμενο για: α. τα στοιχεία επικοινωνίας του EXM, περιλαμβανομένης της διεύθυνσης του ιστοτόπου του, β. το ότι θα ακολουθήσει τη διαδικασία του EXM για να επιλύσει τη διαφορά και γ. τη δυνατότητα να υποβάλει τη διαφορά στον EXM εντός ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία το πρώτον, αποδεδειγμένα, την υπέβαλε στον πάροχο.

Άρθρο 7 **Προϋποθέσεις μεσολάβησης του EXM**

1. Σε περίπτωση που ο συναλλασσόμενος δε μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση του παρόχου ή εάν δε λάβει απάντηση εντός των αναφερομένων στο άρθρο 6 ανωτέρω προθεσμιών, μπορεί να υποβάλει τη διαφορά στον EXM.
2. Η διαφορά υποβάλλεται στον EXM από τον συναλλασσόμενο ενυπόγραφα, σε ειδικό έντυπο το οποίο εκτυπώνει από τον ιστότοπο του EXM ή παραλαμβάνει από τις εγκαταστάσεις του ή από τους παρόχους. Το εν λόγω έντυπο αποστέλλεται στον EXM με e-mail, τηλεομοιοτυπία, ταχυδρομικά ή κατατίθεται αυτοπροσώπως στο Τμήμα Γραμματείας. Η πλατφόρμα ΗΕΔ διαβιβάζει αυτόματα καταγγελίες στον EXM.
3. Στο ανωτέρω έντυπο περιέχονται τα εξής: α) τα πλήρη στοιχεία του συναλλασσόμενου, β) τα στοιχεία του παρόχου που αφορά η διαφορά, γ) η ημερομηνία που συνέβη το γεγονός που προκάλεσε τη διαφορά ή η ημερομηνία κατά την οποία έλαβε γνώση του γεγονότος αυτού ο συναλλασσόμενος, δ) η ημερομηνία κατά την οποία το πρώτον, αποδεδειγμένα, ο συναλλασσόμενος υπέβαλε τη διαφορά στον πάροχο, ε) συνοπτική περιγραφή της υπόθεσης και τεκμηρίωση, στ) εάν το θέμα που αφορά η διαφορά αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστικής αρχής ή εξέτασης από άλλο εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών, ζ) το αίτημα του συναλλασσόμενου, η) κάθε σχετικό έγγραφο που διευκολύνει την εξέταση της υπόθεσής του. Ο συναλλασσόμενος υποχρεούται να προσκομίσει αντίγραφο δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου σε ισχύ για την απόδειξη της ταυτοπροσωπίας. Επίσης παρέχει πληρεξουσιότητα στον EXM να λάβει γνώση κάθε απαραίτητου για την εξέταση της διαφοράς στοιχείου που αφορά τις συναλλαγές του με τον πάροχο, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων.
4. Η διαφορά που υποβάλλεται στον EXM από τρίτο πρόσωπο για λογαριασμό συναλλασσόμενου πρέπει να συνοδεύεται από σχετική έγγραφη πληρεξουσιότητα του τελευταίου με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του από δημόσια αρχή. Αν ο συναλλασσόμενος δεν είναι εν ζωή, η διαφορά μπορεί να υποβληθεί από κάθε πρόσωπο που έχει έννομο συμφέρον, μαζί με τα σχετικά ως προς τη νομιμοποίησή του αποδεικτικά έγγραφα.
5. Ο EXM δεν εξετάζει ή παύει την εξέταση διαφοράς στις εξής περιπτώσεις:
 - α. Αν η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία.
 - β. Αν η διαφορά ή το ευρύτερο θέμα στο οποίο αυτή εντάσσεται, εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο.
 - γ. Αν ο συναλλασσόμενος δεν υπέβαλε τη διαφορά στον EXM εντός προθεσμίας ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία εκδήλωσε με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, αποδεδειγμένα, τη διαμαρτυρία του στον πάροχο.
 - δ. Αν η εξέταση της διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του EXM.

Άρθρο 8

Διαδικασία μεσολάβησης από τον EXM

1. Το έγγραφο της διαφοράς πρωτοκολλείται, καταχωρείται στην ηλεκτρονική εφαρμογή του EXM και κατανέμεται στο προσωπικό του Τμήματος Εξέτασης Διαφορών από τον Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή. Εν συνεχεία, επιβεβαιώνεται εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου η λήψη του στον ενδιαφερόμενο, του γνωστοποιείται το όνομα του εισηγητή που ανέλαβε την εξέταση της διαφοράς και αν κριθεί αναγκαίο του ζητείται πρόσθετη πληροφόρηση. Σε περίπτωση διαφοράς που διαβιβάστηκε στον EXM αυτόματα από την πλατφόρμα ΗΕΔ, ο EXM δύναται να διεξάγει τη διαδικασία εξέτασης της διαφοράς μέσω αυτής.
2. Εν συνεχεία, κρίνεται αιτιολογημένα, βάσει του άρθρου 7 παρ. 5 ανωτέρω, το παραδεκτό της διαφοράς. Διαφορά που είναι απαράδεκτη, τίθεται στο αρχείο. Ο EXM, με επιφύλαξη των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων, κοινοποιεί στα μέρη το σκεπτικό της απόφασής του να μην εξετάσει τη διαφορά εντός τριών (3) εβδομάδων από την παραλαβή της αίτησης για την εξέταση της διαφοράς σύμφωνα με τη διαδικασία του.
3. Εάν η διαφορά είναι παραδεκτή, ο EXM ενημερώνει τα μέρη για τους διαδικαστικούς του κανόνες και για το δικαίωμά τους να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, γνωστοποιώντας το, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, στον EXM, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της. Επίσης, ο EXM πληροφορεί τα μέρη της διαφοράς ότι δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά μπορούν να ζητήσουν τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου ή να εκπροσωπηθούν ή υποστηριχθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας.
4. Ο EXM διαβιβάζει τη διαφορά στην Υπηρεσία Πελατών του παρόχου με παρατηρήσεις και προτάσεις, όπου είναι δυνατόν, προκειμένου να διευκολυνθεί η συναινετική διευθέτησή της. Επίσης, ζητά από την Υπηρεσία Πελατών του παρόχου να διατυπώσει πρόταση για τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς.
5. Κατά την εξέταση της διαφοράς, σε κάθε στάδιο, ο EXM καλεί τον συναλλασσόμενο και την Υπηρεσία Πελατών του παρόχου να διατυπώσουν τις απόψεις τους επί του περιεχομένου των εγγράφων που τους διαβιβάζει και των ερωτημάτων που τους απευθύνει, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη τους. Επίσης μπορεί να τους ζητά πρόσθετα στοιχεία, τα οποία καλούνται να προσκομίσουν εντός της ανωτέρω προθεσμίας. Η ανωτέρω προθεσμία μπορεί, κατ' εξαίρεση και για μία μόνο φορά, να παραταθεί για δέκα (10) ακόμα εργάσιμες ημέρες, ύστερα από έγγραφη αίτηση του συναλλασσομένου ή της Υπηρεσίας Πελατών, στην οποία θα αναφέρονται οι σχετικοί λόγοι.
6. Κάθε μέρος ενημερώνεται από τον EXM για τα επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία, έγγραφα και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνομόνων και υποβάλλει σχετικές παρατηρήσεις.
7. Ο EXM εξετάζει τις διαφορές σε εύλογο χρόνο, αντικειμενικά και μεσολαβεί προκειμένου να διευκολύνει τη συναινετική και εξωδικαστική επίλυσή τους.
8. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού, ο EXM μπορεί να αποφασίζει για την ειδικότερη διαδικασία που θα ακολουθείται κατά την εξέταση των

διαφορών (π.χ. συναντήσεις με τα μέρη της διαφοράς), καθώς επίσης και να επιδιώκει συμβιβασμό μεταξύ των μερών σε κάθε στάδιο της διαδικασίας.

9. Σε περίπτωση διαφοράς στην οποία δεν στοιχειοθετούνται τα καταγγελλόμενα, ο EXM συντάσσει αιτιολογημένο ενημερωτικό σημείωμα, το οποίο κοινοποιείται στα μέρη, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, και η υπόθεση τίθεται στο αρχείο.

10. Εφόσον πρόκειται για διαφορά καταναλωτή, σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών από τη διαδικασία, η οποία γνωστοποιείται εγγράφως στον EXM, ή σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς, ο EXM ενημερώνει σχετικά τα μέρη εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου (πρακτικό αποτυχίας) και θέτει την υπόθεση στο αρχείο.

11. Σε περίπτωση μη συναινετικής διευθέτησης της διαφοράς, ο EXM, κατά την κρίση του και ανάλογα με τις περιστάσεις, δύναται να διατυπώνει αιτιολογημένη μη δεσμευτική σύσταση για την επίλυση της διαφοράς, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές της ευθυδικίας και της καλής επιχειρηματικής πρακτικής και κάθε σχετικό κώδικα δεοντολογίας, την οποία κοινοποιεί στα μέρη εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου.

12. Συγχρόνως, εφόσον πρόκειται για διαφορά καταναλωτή, ο EXM ενημερώνει τα μέρη της διαφοράς για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν τη σύστασή του, καθώς και ότι: α) μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την σύστασή του και εάν θα την ακολουθήσουν, β) η συμμετοχή στη διαδικασία δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών και γ) η σύστασή του ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο το οποίο εφαρμόζει νομικούς κανόνες.

13. Τα μέρη οφείλουν να δηλώσουν εγγράφως σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες αν αποδέχονται τη σύστασή του σε πλήρη και τελικό διακανονισμό της διαφοράς. Εφόσον κάποιο από τα μέρη δεν αποδεχθεί τη σύσταση του EXM και πρόκειται για διαφορά καταναλωτή, ο EXM ενημερώνει σχετικά τα μέρη εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου (πρακτικό αποτυχίας), και η υπόθεση τίθεται στο αρχείο.

14. Εφόσον η διαδικασία έχει ως αποτέλεσμα την επίτευξη συμφωνίας και πρόκειται για διαφορά καταναλωτή, ο EXM ενημερώνει σχετικά τα μέρη, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου (πρακτικό συμβιβασμού), και η υπόθεση τίθεται στο αρχείο.

15. Σε κάθε περίπτωση, ο EXM γνωστοποιεί την έκβαση της διαδικασίας στα μέρη της διαφοράς εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία που έλαβε τον πλήρη φάκελο της διαφοράς περιλαμβανομένης της σχετικής τεκμηρίωσης. Σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές δύναται να παρατείνει το ανωτέρω χρονικό διάστημα ενημερώνοντας σχετικά τα μέρη και προσδιορίζοντας το πρόσθετο χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

16. Σε περίπτωση διαφοράς συναλλασσομένου που διαβιβάστηκε στον EXM αυτόματα από την πλατφόρμα ΗΕΔ, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης της διαφοράς, ο EXM διαβιβάζει αμελλητί στην πλατφόρμα ΗΕΔ τα ακόλουθα στοιχεία: α. την ημερομηνία παραλαβής του φακέλου, β. το αντικείμενο της διαφοράς, γ. την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας και δ. το αποτέλεσμα της διαδικασίας.

Άρθρο 9

Ειδικές διατάξεις για τις καταναλωτικές διαφορές

Εάν πρόκειται για διαφορά καταναλωτή, ισχύουν και τα εξής:

α. Η υποβολή αίτησης στον ΕΧΜ, σύμφωνα με τη διαδικασία του, για την εξέταση μιας διαφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία ασκήσεως των αξιώσεων καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας μεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. Α.Κ., η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διακόπηκαν αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας μεσολάβησης (έγγραφη άρνηση του ΕΧΜ να εξετάσει τη διαφορά ή πρακτικό αποτυχίας ή πρακτικό συμβιβασμού) (άρθρο 11 της Κ.Υ.Α. 70330οικ./2015).

β. Αντίγραφο του πρακτικού συμβιβασμού δύναται να κατατεθεί, με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκόμενων μερών, στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Από την κατάθεσή του, εφόσον το πρακτικό συμβιβασμού περιέχει συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεσθεί αναγκαστικά, αποτελεί εκτελεστό τίτλο, σύμφωνα με το άρθρο 904 παρ. 2 εδάφιο ζ' ΚΠολΔ (άρθρο 9 παρ. στ, εδάφια γ και δ της Κ.Υ.Α. 70330οικ./2015).