



ΠΜΣ Επιστήμες της Αγωγής

Εκπαίδευση στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ο Ρόλος της Διαμεσολάβησης στο Τραπεζικό Σύστημα



Τζώνος Χρήστος

Τμήμα: Β κύκλος

Εποπτεύων: Δρ Θεμιστοκλής Λαζαρίδης

Φλώρινα Νοέμβριος 2019



GREEK REPUBLIC
UNIVERSITY OF WESTERN MAKEDONIA
EDUCATIONAL SCHOOL- NURCERY DEPARTMENT
POSTGRADUATE PROGRAMME
<http://www.nured.uowm.gr>



Master of Science in Education
Training in Human Resource Management

MASTER THESIS
The role of Mediation in the Banking System



Tzonos Chris

Section: B cycle

Supervisor : Dr Themistocles Lazaridis

Florina November 2019

Περίληψη

Η διαμεσολάβηση είναι μία διαδικασία παλαιά όσο και οι ανθρώπινες κοινωνίες. Είναι συνυφασμένη με την ανθρώπινη φύση, με τη συνύπαρξη και με τη λειτουργία των ανθρωπίνων κοινωνιών και τα προβλήματα που ανακύπτουν σε αυτές.

Ο θεσμός της διαμεσολάβησης διέπεται, από μία βαθιά ελληνικότητα γιατί εφαρμόζεται στην Ελλάδα εδώ και αιώνες, με διαφορετικούς τρόπους. Η συμβιβαστική επίλυση και η διαιτησία συνυπάρχουν στην Ελλάδα αρμονικά και συμπληρωματικά εδώ και αιώνες.

Ο θεσμός της διαμεσολάβησης έχει θεσμοθετηθεί με ειδική οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης το έτος 2008. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την συνεδρίαση της 21^{ης} Μαΐου 2008, αποφάσισε και εξέδωσε την οδηγία **2008/52/EK «για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις»**.

Η Ελλάδα είναι από τις πρώτες χώρες στην Ευρωπαϊκή Ένωση που εισήγαγε το θεσμό της διαμεσολάβησης τόσο στις διασυνοριακές διαφορές όσο και σε εσωτερικές διαδικασίες διαμεσολάβησης με την ψήφιση του **N.3898/2010 «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις»**. Ο νόμος **N.3898/2010** μεταρρυθμίστηκε με το νόμο **N.4512/2018** με τίτλο **«Ρυθμίσεις σχετικές με το θεσμό της διαμεσολάβησης»**.

Πιστεύοντας ότι, η διαμεσολάβηση στον τραπεζικό κλάδο μπορεί να αποτελέσει ορόσημο στην διαχείριση μεγάλου αριθμού «κόκκινων δανείων» NPLs, επιχειρείται η διερεύνηση του επιπέδου κατάρτισης των τραπεζικών στελεχών σχετικά με το θεσμό της διαμεσολάβησης και η εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στις τραπεζικές εργασίες.

Επιπλέον η ανάλυση των δεδομένων εξετάζει την αποτελεσματικότητα και τις προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των «κόκκινων δανείων» NPLs μέσω της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα.

Από την έρευνα προκύπτει ότι στις 4 συστημικές τράπεζες, Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα, Eurobank Ergasias και Τράπεζα Πειραιώς που αντιπροσωπεύουν το σύνολο της σύγχρονης ελληνικής τραπεζικής αγοράς, δεν απασχολείτε εξειδικευμένο

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ανθρώπινο δυναμικό στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΜΕΕΔ) και την διαμεσολάβηση. Η διαμεσολάβηση εφαρμόζεται ελάχιστα στις ρυθμίσεις των μη εξυπηρετούμενων δανείων και η αποτελεσματικότητα του θεσμού κυμαίνεται σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα.

Οι τράπεζες φαίνεται να επιλέγουν συχνότερα την διαπραγμάτευση και την διευκόλυνση, ως εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών για τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας δείχνουν ότι, τόσο η ρύθμιση των «κόκκινων δανείων» όσο και η λειτουργία ενός εξειδικευμένου τμήματος τραπεζικής διαμεσολάβησης θεωρούνται πολύ σημαντικά για το τραπεζικό σύστημα.

Λέξεις κλειδιά: Διαμεσολάβηση, Ρυθμίσεις «κόκκινων δανείων», Τραπεζικό σύστημα, Επίλυση Διαφορών, Απονομή Δικαιοσύνης, Υιοθέτηση Σύγχρονων Θεσμών

Abstract

Mediation is a process as old as human societies. It is intertwined with human nature, the coexistence and functioning of human societies and the problems that arise there.

The institution of mediation is governed by a profound Greekness because it has been practiced in Greece for centuries, in different ways. Conciliation and arbitration have coexisted in Greece harmoniously and complementarily for centuries.

Mediation has been instituted by a specific European Union directive since 2008. The European Parliament and the Council of the European Union, at its meeting of 21 May 2008, decided and adopted Directive **2008/52/EC «on certain aspects of mediation in civil matters and commercial affairs»**.

Greece is one of the first countries in the European Union to introduce mediation in both cross border disputes and in internal mediation procedures with the adoption of **Law L.3898/2010 «Mediation in Civil and Commercial Matters»**. Law **L.3898/2010** was amended by Law **L.4512/2018** entitled **«Regulations regarding the institution of mediation»**.

Believing that banking intermediation can be a milestone in the management of large number of NPLs «red loans», it is attempting to investigate the level of training of bank executives on the institution of mediation in banking.

In addition, data analysis examines the effectiveness and prospects for more efficient management of NPLs «red loans» through banking intermediation.

The research shows that in the four (4) systemic banks, Alpha Bank, National Bank, Eurobank Ergasias and Piraeus Bank, which represent the whole of the modern Greek banking market, you do not employ specialized human resources in alternative dispute resolution (ADR) methods. Mediation is poorly applied to non performing loans and the effectiveness of the institution varies extremely low.

Banks seem to be more likely to opt for negotiation and facilitation as alternative dispute resolution methods for regulating non performing loans.

The results of the thesis show that both the regulation of «red loans» and the operation of a specialized banking mediation brokerage are considered very important for the banking system.

Keywords: Mediation, “Red Loan” Arrangements, Banking System, Dispute Resolution, Justice, Adoption of Moderns Institutions

Πρόλογος

Η Παρούσα πτυχιακή εργασία συγγράφηκε στα πλαίσια της απόκτησης πτυχίου του παιδαγωγικού τμήματος του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας στην Φλώρινα.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου Δρ Λαζαρίδη Θεμιστοκλή που υπήρξε αρωγός στην προσπάθειά μου και χωρίς την βοήθειά του δεν θα μπορούσα να ολοκληρώσω την εργασία μου.

Επίσης την επιστημονική υπεύθυνη του προγράμματος σπουδών Δρ Τριαντάρη Σωτηρία για την συνολική της υποστήριξη στη διάρκεια των σπουδών μου.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους γονείς μου, που με βοήθησαν με κάθε κόστος να πραγματοποιήσω τις σπουδές μου στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι ο συγγραφέας αυτής της (πτυχιακής) εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην (πτυχιακή) εργασία. Επίσης, έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η (πτυχιακή) εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών του Παιδαγωγικού Τμήματος του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας.

Ο δηλών

Τζώνος Χρήστος

Περιεχόμενα

Περίληψη	3
Abstract.....	5
Εισαγωγή.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	17
1.1 Άλλες μορφές Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)	17
1.2 Διαιτησία (arbitration).....	18
1.3 Διαπραγμάτευση (negotiation).....	18
1.4 Συμφιλίωση (collaborative law).....	18
1.5 Διευκόλυνση (facilitation)	19
1.6 Πρώιμη ουδέτερη αξιολόγηση (early neutral evaluation).....	19
1.7 Απευθείας ηλεκτρονική επίλυση διαφοράς (online dispute resolution –	20
ODR):	20
1.8 Συνήγορος (ombudsman).....	20
1.9 Διαμεσολάβηση – Διαιτησία (mediation - arbitration)	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ	22
2.1 Ιστορική αναδρομή της διαμεσολάβησης	22
2.2 Τι είναι η Διαμεσολάβηση	26
2.3 Ο Θεσμός του Διαμεσολαβητή	28
2.4 Πως διεξάγεται η διαμεσολάβηση	37
2.5 Απόρρητο και εμπιστευτικότητα της διαμεσολάβησης	38
2.6 Υπαγόμενες διαφορές προσφυγής στην διαμεσολάβηση	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ.....	41
3.1 Πριν τη διαμεσολάβηση.....	41
3.2 Έναρξη της διαμεσολάβησης.....	45
3.3 Οι ιδιωτικές συνεδρίες	46
3.4 Οι διαπραγματεύσεις.....	47
3.5 Τελική κοινή συνεδρία.....	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΟΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ.....	55
4.1 Η τέχνη της ακρόασης.....	55
4.2 Η ικανότητα προσέγγισης των ανθρώπων	57
4.3 Η επίλυση των προβλημάτων.....	58
4.4 Επικοινωνιακές δεξιότητες	60

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ (52/2008/ΕΚ)	64
Άρθρο 1	71
Άρθρο 2	72
Άρθρο 3	72
Άρθρο 4	73
Άρθρο 5	73
Άρθρο 6	74
Άρθρο 7	74
Άρθρο 8	75
Άρθρο 9	75
Άρθρο 10	76
Άρθρο 11	76
Άρθρο 12	76
Άρθρο 13	76
Άρθρο 14	77
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ Ν.3898/2010 ΚΑΙ Ν. 4512/2018.....	78
6.1 Εισαγωγή.....	78
6.2 Κεφάλαιο Β΄ του Ν4512/2018 Άρθρα 179-206.....	78
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β' ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΥΠΟΚΕΦΑΛΑΙΟ Α'	79
Άρθρο 178	79
Άρθρο 179	79
Ορισμοί	79
Άρθρο 180	80
Υπαγόμενες διαφορές	80
Άρθρο 181	81
Προσφυγή στη διαμεσολάβηση	81
Άρθρο 182	82
Υποχρεωτικότητα.....	82
Άρθρο 183	86
Διαδικασία διαμεσολάβησης.....	86
Άρθρο 184	88

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Εκτελεστότητα των συμφωνιών που προκύπτουν από τη διαμεσολάβηση.....	88
Άρθρο 185.....	89
Αποτελέσματα της διαμεσολάβησης στην παραγραφή και τις αποσβεστικές προθεσμίες.....	89
Άρθρο 186.....	90
Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης.....	90
Άρθρο 187.....	92
Αρμοδιότητες Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης.....	92
ΥΠΟΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄	93
ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΚΩΔΙΚΑΣΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	
ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....	93
Άρθρο 188.....	93
Προσόντα διαμεσολαβητών.....	93
Άρθρο 189.....	94
Αμεροληψία Ουδετερότητα.....	94
Άρθρο 190.....	95
Ανεξαρτησία Σύγκρουση συμφερόντων.....	95
Άρθρο 191.....	96
Αρχή της ελεύθερης βούλησης των μερών -Διαδικασία.....	96
Άρθρο 192.....	97
Εχεμύθεια.....	97
Άρθρο 193.....	97
Πειθαρχικό Δίκαιο.....	97
Άρθρο 194.....	100
Αμοιβή.....	100
Άρθρο 195.....	101
Κωδικός Αριθμός Δραστηριότητας (ΚΑΔ).....	101
Άρθρο 196.....	101
Παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης.....	101
Άρθρο 197.....	101
Υποχρέωση ετήσιας έκθεσης.....	101
ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ.....	102
Άρθρο 198.....	102
Φορείς κατάρτισης.....	102

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Άρθρο 199	104
Αδειοδότηση Φορέων κατάρτισης	104
Άρθρο 200	107
Υποψήφιοι διαμεσολαβητές	107
Άρθρο 201	107
Πρόγραμμα σπουδών	107
Άρθρο 202	109
Διαπίστευση διαμεσολαβητών	109
Άρθρο 203	111
Ενημέρωση κοινού Μητρώο	111
Άρθρο 204	113
Εκούσια παραίτηση Αναστολή άσκησης καθηκόντων διαμεσολάβησης	113
Άρθρο 205	114
Άρθρο 206	114
Έναρξη ισχύος	114
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο : ΕΡΕΥΝΑ	115
7.1 Εισαγωγή	115
7.2 Προσδιορισμός ερευνητικής περιοχής	115
7.3 Βιβλιογραφική επισκόπηση	116
7.4 Επιλογή και επεξεργασία θεωρητικού πλαισίου	117
7.5 Διατύπωση ερευνητικών ερωτημάτων	118
7.6 Επιλογή μεθόδου παραγωγής δεδομένων	118
7.7 Προετοιμασία για πρόσβαση στο πεδίο	119
7.8 Επιλογή στρατηγικής δειγματοληψίας	120
7.9 Διευθέτηση δεοντολογικών ζητημάτων	120
7.10 Εκτίμηση πρακτικών ζητημάτων	121
7.11 Επιλογή τρόπων ανάλυσης δεδομένων	121
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	122
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	138
Επίλογος	140
Βιβλιογραφία	142
Ηλεκτρονικές Πηγές	144
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	151

Κατάλογος Γραφημάτων	152
Γράφημα 1. : Φύλλο Συμμετεχόντων.....	152
Γράφημα 2. : Ηλικιακή κατανομή συμμετεχόντων.....	152
Γράφημα 3. : Μορφωτικό επίπεδο	152
Γράφημα 4. : Τράπεζα εργασίας	152
Γράφημα 5. : Έτη προϋπηρεσίας	152
Γράφημα 6. : Έτη προϋπηρεσίας στο τμήμα διαχείρισης δανείων	152
Γράφημα 7. : Απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού στο τμήμα διαχείρισης δανείων.....	152
Γράφημα 8. : Προσφορά εκπαιδευτικών προγραμμάτων ανάπτυξης δεξιοτήτων στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών	152
Γράφημα 9. : Σπουδές σχετικά με τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών .	152
Γράφημα 10. : Σπουδές σχετικά με τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών	152
Γράφημα 11. : Γνώση της νομοθεσίας N.3898/2010 και N.4512/2018 σχετικά με τη διαμεσολάβηση	152
Γράφημα 12. : Αναγκαιότητα επιμόρφωσης προσωπικού στις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών	152
Γράφημα 13. : Εφαρμογή του θεσμού της Διαμεσολάβησης στο Τραπεζικό Σύστημα	152
Γράφημα 14. : Διαχείριση περιπτώσεων διαμεσολάβησης με τον N.3898/2010	152
Γράφημα 15. : Διαχείριση περιπτώσεων διαμεσολάβησης με τον N.4512/2010	152
Γράφημα 16. : Διαχείριση ποσοστού ληξιπροθέσμων δανείων μέσω της διαμεσολάβησης.....	152
Γράφημα 17. : Κατανομή συχνοτήτων των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών.....	152
Γράφημα 18. : Διαχείριση υποθέσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων των τμημάτων διαχείρισης δανείων	152
Γράφημα 19. : Διαχείριση υποθέσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων μέσω της διαμεσολάβησης.....	152
Γράφημα 20. : Υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που ολοκληρώθηκαν θετικά μέσω της διαμεσολάβησης.....	152
Γράφημα 21. : Υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που ολοκληρώθηκαν αρνητικά μέσω της διαμεσολάβησης	152
Γράφημα 22. : Προσφορά ρύθμισης «κόκκινων δανείων» NPLs από τις τράπεζες ..	152

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Γράφημα 23. : Ποσοστό επιτυχούς ρύθμισης «κόκκινων δανείων» επί του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου	152
Γράφημα 24. : Κριτήρια επιλογής ρύθμισης κόκκινων δανείων.	152
Γράφημα 25. : Σημαντικότητα εφαρμογής παραγόντων στην μεθοδολογία διαχείρισης «κόκκινων δανείων».	152
Γράφημα 26. : Σημαντικότητα ρύθμισης «κόκκινων δανείων» για την πορεία της τράπεζας.	152
Γράφημα 27. : Σημαντικότητα ρύθμισης «κόκκινων δανείων» για την πορεία της τράπεζας.	152
Υποδείγματα	153
Συμφωνητικό Υπαγωγής σε Διαμεσολάβηση	153
Ερωτηματολόγιο Έρευνας.....	158

Εισαγωγή

Η συνεχώς αυξανόμενη δυσκολία απονομής δικαιοσύνης σε παγκόσμια κλίμακα οδήγησε τους νομικούς κύκλους στην αναζήτηση συμβιβαστικών και εξώδικων μεθόδων επίλυσης διαφορών γνωστοί ως εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης διαφορών (ΕΤΕΔ), (Alternative Dispute Resolution).

Οι εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών για αιώνες υπηρετούν και υποστηρίζουν τα ανθρώπινα ιδανικά αποτελώντας μια ανθρώπινη ανάγκη. Το βασικότερο χαρακτηριστικό της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι η αναζήτηση ιδιωτικής λύσης μέσω της οποίας οριοθετούνται από τη αρχή οι σχέσεις των μερών και τα προβλήματα που έχουν μεταξύ τους. Υπάρχουν πολλές μορφές εναλλακτικής επίλυσης διαφορών τις οποίες παραθέτουμε αναλυτικά στο 1^ο κεφάλαιο.

Στο 2^ο και 3^ο κεφάλαιο αναφερόμαστε στη διαμεσολάβηση, τη σημαντικότερη από τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Αντικείμενο του 2^{ου} κεφαλαίου αποτελεί η ιστορική αναδρομή της διαμεσολάβησης, το νομοθετικό πλαίσιο, τα βασικά χαρακτηριστικά και οι αρχές της διαμεσολάβησης οι υπαγόμενες διαφορές, οι τρόποι υπαγωγής τους, τα πλεονεκτήματα της διαμεσολάβησης και γενικότερα μια επισκόπηση της διαμεσολάβησης ως μορφή εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Στο 3^ο κεφάλαιο αποτυπώνουμε και αναλύουμε τα στάδια της διαμεσολάβησης τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

Στο 4^ο κεφάλαιο επικεντρωνόμαστε στο πρόσωπο του διαμεσολαβητή ο οποίος έχει ειδικές σπουδές, γνώσεις και δεξιότητες. Δεξιότητες όπως η τέχνη της ακρόασης, η ικανότητα προσέγγισης των ανθρώπων, η δυνατότητα επίλυσης προβλημάτων και οι επικοινωνιακές ικανότητες δίνουν τη δυνατότητα στο διαμεσολαβητή έξυπνα και με το ελάχιστο δυνατό κόστος να κατευθύνει τα μέρη προς την επίλυση των διαφορών τους.

Στο 5^ο κεφάλαιο αποτυπώνουμε επακριβώς το νομικό πλαίσιο της διαμεσολάβησης που ισχύει στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Συγκεκριμένα παρουσιάζουμε αναλυτικά την οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης 52/2008/ΕΚ για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

Στο 6^ο κεφάλαιο εξετάζουμε το θεσμικό πλαίσιο της διαμεσολάβησης στην ελληνική έννομη τάξη και το δίκαιο που προϋπήρχε αυτής. Γίνεται αναφορά στην νομοθεσία σχετικά με τη διαμεσολάβηση που θεσπίστηκε με τον **N.3898/2010 «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις»** και στη συνέχεια μεταρρυθμίστηκε με τον **N.4512/2018** με τίτλο **«Ρυθμίσεις σχετικές με το θεσμό της διαμεσολάβησης»**.

Το 7^ο, 8^ο και 9^ο κεφάλαιο αποτελούν το ερευνητικό μέρος της εργασίας. Στο 7^ο κεφάλαιο επιλέξαμε το ερευνητικό μας πεδίο, προσδιορίσαμε την ερευνητική περιοχή, κάναμε βιβλιογραφική επισκόπηση, προχωρήσαμε στην θεωρητική τεκμηρίωση, καταστρώσαμε το σχέδιο έρευνας πεδίου, διατυπώσαμε τα ερευνητικά μας ερωτήματα, υπολογίσαμε τις δυσκολίες και τους περιορισμούς του πεδίου, εκτιμήσαμε τα πρακτικά ζητήματα που προέκυψαν και επιλέξαμε τη μεθοδολογία της έρευνά μας.

Στο 8^ο κεφάλαιο, μέσα από το σύνολο των αποτελεσμάτων που συγκεντρώσαμε και επεξεργαστήκαμε, διερευνήσαμε το επίπεδο κατάρτισης των τραπεζικών στελεχών των τεσσάρων (4) συστημικών τραπεζών (Alpha Bank, Eurobank, Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς), που διαχειρίζονται «κόκκινα δάνεια», σχετικά με τη διαμεσολάβηση. Εστίασαμε την έρευνά μας στην εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα του θεσμού της διαμεσολάβησης στις τραπεζικές εργασίες. Εξετάσαμε τη διαμεσολάβηση ως εναλλακτική μορφή επίλυσης διαφορών και αξιολογήσαμε τις προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των κόκκινων δανείων NPLs μέσω αυτής.

Ολοκληρώνουμε τη διπλωματική εργασία στο 9^ο κεφάλαιο με την αποτύπωση των συμπερασμάτων του συγγραφέα σε σχέση με τα αποτελέσματα της έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Στο 1^ο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στις βασικότερες μορφές εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και θα αναλύσουμε το περιεχόμενό τους. Θα περιγράψουμε τον τρόπο λειτουργία τους και θα επισημάνουμε τις ιδιαιτερότητές τους.

1.1 Άλλες μορφές Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)

Η επιλογή της δικαιοσύνης για την επίλυση μιας διαφοράς δεν είναι πάντοτε η καλύτερη και αποδοτικότερη μέθοδος. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια όπου παρατηρείται υπερφόρτωση των δικαστηρίων με τεράστιο όγκο υποθέσεων, η επιλογή εναλλακτικής μεθόδου επίλυσης διαφορών φαίνεται να αποτελεί μια πολύ καλή πρόταση.

Οι εναλλακτικές μέθοδοι επίλυσης διαφορών είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένες στα κράτη που έχουν υιοθετήσει το αγγλικό δίκαιο (Αγγλία, Η.Π.Α., Κύπρος). Είναι αποτέλεσμα της κουλτούρας των λαών καθώς και το πώς αντιλαμβάνονται το δίκαιο των συναλλαγών. Στην Ελλάδα η εφαρμογή τους είναι περιορισμένη προς το παρόν. Σταδιακά όμως φαίνεται να αναπτύσσεται συνδυαστικά τόσο με τη συμμετοχή των αρμόδιων φορέων όσο και των κοινωνικοοικονομικών αλλαγών που λαμβάνουν χώρα (<https://www.lawspot.gr>).

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκαιο «Η προσφυγή στους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών είναι ενίοτε υποχρεωτική βάσει της νομοθεσίας, ή ενδεχομένως, κατ' εφαρμογή δικαστικής απόφασης, αλλά τις περισσότερες φορές αποτελεί λύση η οποία επιλέγεται οικειοθελώς από τους εμπλεκόμενους σε μια διαφορά. Οι εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης διαφορών μνημονεύονται συχνά με τα αρχικά «**ADR**», από το αγγλικό όρο « **Alternative Dispute Resolution**» και προσλαμβάνουν ποικίλες μορφές. Είναι δυνατό να γίνει διάκριση των διαφόρων περιπτώσεων με κριτήριο τον ρόλο που διαδραματίζει ο τρίτος στην διαδικασία επίλυσης της διαφοράς (<http://ec.europa.eu>).

Ο όρος «εναλλακτική επίλυση διαφορών» περιλαμβάνει συνολικά όλα τα διαθέσιμα μέσα, που οδηγούν στην επίλυση μιας διαφοράς χωρίς την έκδοση δικαστικής απόφασης και τα οποία επιτρέπουν στα ίδια μέρη, με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, να συμμετάσχουν τα ίδια στην αναζήτηση μιας συμφωνίας επίλυσης της διαφοράς. Το βασικότερο ρόλο στα διαθέσιμα μέσα διαδραματίζουν τα τρίτα

πρόσωπα τα οποία παρέχουν τις συμβουλευτικές και δικαιοδοτικές υπηρεσίες τους (Θεοχάρης, 2015).

Στις ενότητες που ακολουθούν θα παραθέσουμε τις μεθόδους επίλυσης διαφορών που εφαρμόζονται σήμερα στις σύγχρονες κοινωνίες.

1.2 Διαιτησία (arbitration)

Η διαιτησία είναι ένας τρόπος επίλυσης διαφορών όχι μόνο από τα πολιτειακά δικαστήρια αλλά και από ιδιώτες. Οι διαιτητές ορίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη. Η διαιτησία δίνει τη δυνατότητα στους αντίδικους να επιλέξουν τόσο τα πρόσωπα όσο και την ειδίκευση αυτών που θα επιλεγούν προκειμένου να επιλύσουν τη διαφορά τους. Η διαιτησία μπορεί να διεξαχθεί από ένα ή περισσότερους διαιτητές και η διαιτητική απόφαση που εκδίδεται είναι άμεσα εκτελεστή και συνήθως απρόσβλητη από ένδικα μέσα. Στην περίπτωση της διαιτησίας η απόφαση είναι εκτός ελέγχου των αντίπαλων μερών, ενώ στη διαμεσολάβηση αποτελεί προϊόν αμοιβαίας αποδεκτής απόφασης αυτών (<http://www.idemed.gr>), (<http://www.kediaa.gr>), (Τριαντάρη,2018).

1.3 Διαπραγμάτευση (negotiation)

Η διαπραγμάτευση θεωρείται από τις παλαιότερες μεθόδους επίλυσης διαφορών. Αποτελεί βασικά το αρχικό μέσο που επιλέγεται για την διευθέτηση μιας διαφοράς. Τα εμπλεκόμενα μέρη συμμετέχουν σε μια διαδικασία ανταλλαγής απόψεων και τοποθετούνται χωρίς να παρεμβάλλεται τρίτο πρόσωπο (Θεοχάρης, 2015). Πρωταρχικός στόχος της διαπραγμάτευσης είναι να επιτευχθεί για τα διαφωνούντα μέρη η βέλτιστη συμφωνία με όσο το δυνατόν λιγότερο κόστος. Η κάθε πλευρά αναπτύσσει τα επιχειρήματά της κάνοντας τις απαραίτητες υποχωρήσεις έως ότου ικανοποιήσει τα συμφέροντά της. Οι ακραίες και έντονες αρχικές τοποθετήσεις παρατείνουν το χρόνο επίτευξης της συμφωνίας. Ο ανθρώπινος παράγοντας σε συνδυασμό με μια έξυπνη στρατηγική αποτελούν τα δυνατά σημεία της διαπραγμάτευσης και επιδρούν καταλυτικά στην ομαλή διευθέτηση των διενέξεων (Γιαννοπούλου, 2018).

1.4 Συμφιλίωση (collaborative law)

Η συμφιλίωση είναι η διαδικασία κατά την οποία τα διαφωνούντα μέρη έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν σε τρίτο πρόσωπο για την φιλική διευθέτηση της

διαφοράς τους. Η εμπιστοσύνη του τρίτου προσώπου από τα μέρη θεωρείται δεδομένη. Το τρίτο πρόσωπο αφού εξετάσει τα στοιχεία που έχουν παρατεθεί καταλήγει σε μια πρόταση επίλυσης του προβλήματος, η οποία δεν είναι δεσμευτική. Στην περίπτωση της συμφιλίωσης δεν υπάρχει η δυνατότητα επιβολής της λύσης. Οι δυο πλευρές αποφασίζουν για την αποδοχή ή μη της προτεινόμενης λύσης μέσα σε ορισμένη χρονική διάρκεια. Ο συμφιλιωτής έχει τη δυνατότητα να προσφέρει συμβουλευτική υποστήριξη σε βασικά σημεία της αντιδικίας, να γνωμοδοτήσει και να παραθέσει πιθανές προτάσεις συμφωνίας στα μέρη (Γιαννοπούλου, 2018), (Θεοχάρης, 2015).

1.5 Διευκόλυνση (facilitation)

Στη διαδικασία της διευκόλυνσης συνήθως συμμετέχουν μέλη της ίδιας ομάδας. Η ομάδα μπορεί να είναι επιχειρηματική, οικονομική, κοινωνική ή εργασιακή. Οι αντίπαλες ομάδες επιλέγουν ένα τρίτο ουδέτερο πρόσωπο, χωρίς να έχει την εξουσία έκδοσης απόφασης να συμμετέχει στην επίλυση της διαφοράς τους. Το τρίτο πρόσωπο επικεντρώνεται αρχικά στον εντοπισμό των σημαντικότερων μεταξύ τους διαφορών. Στην συνέχεια τους βοηθά να αποφασίσουν τη λήψη προληπτικών μέτρων προκειμένου να βελτιωθεί το κλίμα της ομάδας. Οι αποφάσεις λαμβάνονται με την ελεύθερη βούληση των μερών, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό τη συνεκτικότητα και δομή της ομάδας. Η διαδικασία της διευκόλυνσης έχει προληπτικό χαρακτήρα και εφαρμόζεται στο αρχικό στάδιο εμφάνισης της αντιδικίας, γεγονός που ενισχύει το ηθικό της ομάδας και συμβάλει μελλοντικά στην απόδοσή της (Θεοχάρης, 2015), (Καβαδέλλα, 2017).

1.6 Πρώιμη ουδέτερη αξιολόγηση (early neutral evaluation)

Στην πρώιμη ουδέτερη αξιολόγηση παρέχεται η δυνατότητα στις διαφωνούντες πλευρές να επιλέξουν ένα τρίτο αντικειμενικό πρόσωπο κοινής τους επιλογής, προκειμένου να λάβουν μια ειλικρινή και ανεξάρτητη εκτίμηση. Η επιλογή του προσώπου προκύπτει με βάση το γνωστικό του πεδίο, τις ικανότητες που διαθέτει και την εμπειρία του. Η διαδικασία είναι εμπιστευτική και συνήθως επιλέγεται προτού οι δυο πλευρές προσφύγουν στη δικαστική διαμάχη. Το τρίτο πρόσωπο αναλύει και αποτυπώνει εκατέρωθεν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του προς διευθέτηση ζητήματος με βάση το σύνολο των πληροφοριών που συγκέντρωσε από τις δυο πλευρές. Η γνωμοδότησή του βασίζεται αποκλειστικά στο σύνολο των

πληροφοριών που συνέλεξε από τα μέρη και παρόλο που δεν είναι δεσμευτική για τις δυο πλευρές, συνήθως τις επηρεάζει σημαντικά ως προς την τελική τους επιλογή (Γιαννοπούλου, 2018), (Θεοχάρης, 2015).

1.7 Απευθείας ηλεκτρονική επίλυση διαφοράς (online dispute resolution – ODR):

Η μέθοδος αυτή βασίζεται στη χρήση του διαδικτύου και των τεχνολογιών πληροφορικής. Το σημαντικότερο πλεονέκτημά της είναι η εκμηδένιση των αποστάσεων και η υπερπήδηση των συνόρων.

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου κατά τις τελευταίες δεκαετίες δημιούργησε νέες εμπορικές σχέσεις μεταξύ των κρατών. Η ανάγκη ανάπτυξης ενός ηλεκτρονικού μέσου επίλυσης διαφορών προέκυψε ως συνέπεια των προβλημάτων αγοραπωλησιών μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών διαφορετικών χωρών. Συνήθως στις αγορές μικρής εμπορικής αξίας το κόστος ανάληψης κάποιας από τις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφοράς ήταν μεγαλύτερο από την αξία του προϊόντος. Στις περιπτώσεις αυτές οι καταναλωτές δεν επιχειρούσαν να διεκδικούν τα δικαιώματά τους, με αποτέλεσμα να πλήττεται η αξιοπιστία των διαδικτυακών αγορών. Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική αντιδικία η οποία διευθετείται πλέον ηλεκτρονικά μέσω διαδικτύου και συντελεί πλέον στην αλλαγή της δυναμικής της διαδικασίας επίλυσης διαφορών (Θεοχάρης, 2015), (Καβαδέλλα, 2017).

1.8 Συνήγορος (ombudsman)

Ο θεσμός του συνηγόρου εφαρμόζεται σε πολλές χώρες και ουσιαστικά διαχειρίζεται τα παράπονα των πολιτών σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών του δημοσίου. Ο συνήγορος δεν έχει τη δυνατότητα να εκδώσει εκτελεστή απόφαση. Ο συνήγορος ακούει προσεκτικά τις απόψεις των μερών και αφού εντοπίσει τυχόν αυθαιρεσίες και παραλείψεις παραθέτει την άποψή του με επιχειρήματα. Με τον τρόπο αυτό πιέζει το μέρος που δεν εκτελεί ορθολογικά τα καθήκοντά του να συμμορφωθεί βάση νόμου και να ολοκληρώσει με συνέπεια την εργασία του. Στην Ελλάδα λειτουργεί ο θεσμός του συνηγόρου του πολίτη ως ανεξάρτητης αρχής έχοντας βασική αρμοδιότητα την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την

αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας (Θεοχάρης, 2015), (Καβαδέλλα,2017).

1.9 Διαμεσολάβηση – Διαιτησία (mediation - arbitration)

Η συγκεκριμένη διαδικασία είναι γνωστή ως Med-Arb. Αποτελεί ουσιαστικά μια υβριδική νέο αναπτυσσόμενη μορφή κατά την οποία τα εμπλεκόμενα μέρη συμφωνούν να προσφύγουν αρχικά στη διαμεσολάβηση. Αν η διαμεσολάβηση δεν προχωρήσει παραπέμπουν τη διαφορά τους στη διαιτησία όπου ο διαιτητής καλείται να αποφανθεί οριστικά για τη διαφορά. Σε αυτή την περίπτωση η διαφορά ή μέρος αυτής επιλύεται αμετάκλητα και τελεσίδικα από διαιτητικό δικαστήριο (Γιαννοπούλου, 2018), (<https://www.mediate.com>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

Αφού αναφερθήκαμε στους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών στο προηγούμενο κεφάλαιο, στο 2^ο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με την σημαντικότερη από αυτές, τη διαμεσολάβηση. Επιλέξαμε να ασχοληθούμε εκτενώς με την διαμεσολάβηση σε ένα ξεχωριστό κεφάλαιο προκειμένου να αναλύσουμε όλες τις παραμέτρους.

2.1 Ιστορική αναδρομή της διαμεσολάβησης

Η διαμεσολάβηση ως θεσμός δεν θεωρείται καινοφανής, λόγω της ύπαρξής του ιστορικά τόσο σε αρχαίους πολιτισμούς όσο σε εξελιγμένες και οργανωμένες πολιτισμικά κοινωνίες (Θεοχάρης,2015).

Ιστορικοί υποστηρίζουν ότι η απονομή Δικαιοσύνης από πρόσωπα κύρους ξεκίνησε στην Ελλάδα ήδη από τις πρώτες προϊστορικές περιόδους. Ο Στράβων, ο Διόδωρος και ο Οίκκιος αναφέρουν ότι, ήδη από τη Μινωική εποχή, στην Κρήτη υπήρχε δίκαιο και έθιμα, τα οποία αποδίδονταν στο βασιλιά Μίνωα, τα οποία συνεχίστηκαν να εφαρμόζονται πολύ μετά την κατάργηση της μοναρχίας. Ο Μίνωας αναφέρεται σε πολλές πηγές ως βασιλιάς, δικαστής και νομοθέτης. Άλλοτε έκρινε ο ίδιος και άλλοτε έστελνε για το σκοπό αυτό τον αδελφό του Ραδάμανθυ, ως επόπτη του για την απονομή Δικαιοσύνης, όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Όμηρος στην Οδύσσεια (<http://www.diamesolavisi.gov.gr>), (Τριαντάρη,2018).

Στην περίοδο 800-459 π.Χ, η οποία και ονομάζεται αρχαϊκή περίοδος εμφανίζονται οι αποκαλούμενοι διαιτητές και συμβιβαστές. Σκοπός του συμβιβαστή ήταν να οδηγηθούν οι διαφωνούντες πλευρές σε συμβιβαστικές λύσεις. Ο διαιτητής αφού έκρινε την υπόθεση εξέδιδε την απόφαση. Το αποτέλεσμα ήταν και οι δυο αντικρουόμενες πλευρές να επιλύσουν τελικά τη διαφορά τους.

Κατά την κλασική περίοδο 459-323 π.Χ, τη θέση του διαμεσολαβητή είχε ένα ουδέτερο τρίτο πρόσωπο. Ο ρόλος του ήταν να μεταφέρει τις προτάσεις και τις αντιπροτάσεις των αντιδίκων διακριτικά μέχρι να επιτευχθεί μια συμφωνία μεταξύ τους. Η εχεμύθεια ανταλλαγής των πληροφοριών ήταν άμεση προτεραιότητά του

προκειμένου να μην θιγούν τα συμφέροντά τους και την εικόνα τους στην τοπική κοινωνία.

Μετάπειτα κατά τους ρωμαϊκούς χρόνους οι απόστολοι ενημέρωναν μέσω επιστολών τις χριστιανικές εκκλησίες και κοινότητες για τη δυνατότητα επίλυσης των διαφορών ανάμεσά τους. Απαραίτητη ήταν οι διαμεσολαβητές να είναι μέλη της ίδιας εκκλησίας προκειμένου να αναλάβουν ως κριτές την επίλυση της διαφοράς.

Ο θεσμός της διαιτησίας και του συμβιβασμού αναπτύχθηκε και κατά τα χρόνια του βυζαντίου. Η βυζαντινή εξάβιβλος προσδιόριζε τον αιρετό κριτή. Κύρια αρμοδιότητά του ήταν να εκδώσει δεσμευτική απόφαση του συμβιβαστή, βοηθώντας ουσιαστικά τις δυο πλευρές να επιλύσουν τη διαφορά τους μέσω συμφωνίας.

Στις ενετοκρατούμενες περιοχές της Ελλάδας όπως η Κρήτη (1211-1669μ.Χ.) και τα Επτάνησα (1480-1797μ.Χ) κατά τη μεταβυζαντινή περίοδο συντασσόταν τα αποκαλούμενα συμφωνητικά συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών. Τα συμφωνητικά αυτά χαρακτηρίζονταν ως έγγραφα συμφιλίωσης οικογενειών ή έγγραφα αγάπης, όπως προέκυπτε από το σκοπό και το περιεχόμενό τους.

Ο θεσμός του σασμού που επικράτησε αργότερα στην ορεινή Κρήτη έδινε τη δυνατότητα σε ένα καταξιωμένο δημόσιο πρόσωπο να παρεμβαίνει σε περιπτώσεις αντιδικιών. Έχοντας το κύρος και την κοινωνική του επιρροή «πίεζε» τις δυο πλευρές προς την επίτευξη συμβιβαστικής λύσης και ειρηνικής διευθέτησης της διαφοράς τους (Τριαντάρη,2017), (Τριαντάρη,2018)

Στις μέρες μας η διαμεσολάβηση πρωτοεμφανίστηκε στην Αμερική και στο Ηνωμένο Βασίλειο ήδη από τον 19^ο αιώνα. Αρχικά χρησιμοποιήθηκε για την επίλυση εργοδοτικών και εργατικών διαφορών.

Στην Αμερική η Σύνοδος των Αμερικανών Δικαστών στο Round προώθησε ιδιαίτερα το θεσμό της διαμεσολάβησης. Η επιτυχημένη εφαρμογή της σε διαφορές με συγκεκριμένο αντικείμενο βοήθησε στην ευρύτερη επέκταση και χρήση αυτής. Από τα τέλη της δεκαετίας του 1960 η διαμεσολάβηση εφαρμόστηκε προκειμένου να επιλύσει διενέξεις και συγκρούσεις διάφορων κοινοτήτων. Επιπλέον χρησιμοποιήθηκε για την επίλυση διαφορών των πολιτών με το κράτος. Συστήθηκαν σταδιακά τοπικά κέντρα παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης, αρχικά με εθελοντές.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η εξωδικαστική επίλυση των διαφορών είχε μεγάλη επιτυχία και με το πέρασμα του χρόνου εφαρμόστηκε σε ένα ευρύτερο κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο. Ακολούθησε η λήψη νομοθετικών μέτρων για την εφαρμογή του θεσμού, παρέχοντας την εξουσία στα τοπικά δικαστήρια να εφαρμόσει το θεσμό της διαμεσολάβησης.

Στα σχέδια αναθεώρησης της πολιτικής δικονομίας συμπεριλήφθηκε σχετική νομοθεσία για εναλλακτική επίλυση διαφορών και εφαρμογή σχετικών πιλοτικών προγραμμάτων. Τα τοπικά Πρωτοδικεία χρησιμοποίησαν τη διαμεσολάβηση σε υποθέσεις μικρής οικονομικής αξίας και απλές στην επίλυσή τους. Στη συνέχεια εφαρμόστηκαν σε υποθέσεις οικογενειακού δικαίου. Η εξοικείωση του επιχειρηματικού και νομικού κόσμου με το θεσμό της διαμεσολάβησης επιτεύχθηκε σε σύντομο χρονικό διάστημα, με αποτέλεσμα να επιλέγεται συχνά έναντι της διαιτησίας που προϋπήρχε. Η διαμεσολάβηση επεκτάθηκε και σε περιπτώσεις διαφορών ιδιωτικού δικαίου αποτελώντας πλέον ένα από τα σημαντικότερα τμήματα της νομικής κουλτούρας.

Το έτος 2001 ψηφίστηκε η «Uniform Mediation ACT», ένα κείμενο ομοσπονδιακού επιπέδου για τη διαμεσολάβηση, με σκοπό να υπάρξει σχετική ομοιομορφία του υφιστάμενου δικαίου για τη διαμεσολάβηση σε όλες τις πολιτείες. Με την συγκεκριμένη νομοθεσία η δικαστική προσφυγή δεν θεωρείται πλέον στην Αμερική ως η επικρατέστερη μέθοδος επίλυσης διαφορών, έχοντας ως συνέπεια τη διαρκή μείωση των δικαστικών προσφυγών στις δικαστικές αίθουσες όλης της επικράτειας.

Η διαμεσολάβηση στην Αμερική έπαιξε σημαντικό ρόλο στην εναλλακτική επίλυση διαφορών, προκαλώντας στα δικαστήρια το φαινόμενο που ονομάζεται «η δίκη υπό εξαφάνιση» (Θεοχάρης,2015).

Στην Ευρώπη εμφανίστηκε στην Αγγλία και σταδιακά εξαπλώθηκε και στις υπόλοιπες χώρες. Στην Αγγλία η διαμεσολάβηση έκανε την εμφάνισή της στη δεκαετία του 1990. Αρχικά υπήρξε μια οργανωμένη προσπάθεια από δικηγόρους, δικαστές και ακαδημαϊκούς, που πέτυχε την τροποποίηση του κώδικα πολιτικής δικονομίας, προκειμένου να προβλέπεται πλέον η χρήση Μεθόδων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΜΕΕΔ), συμπεριλαμβανομένης και της διαμεσολάβησης για την επίλυση των διαφορών. Προβλέπεται πλέον διαδικασίες δικαστικής παραίनेσης

στα αντίδικα μέρη να επιλέξουν τη διαδικασία της διαμεσολάβησης πριν από οποιαδήποτε δικαστική προσφυγή. Παράλληλα σχεδιάστηκαν και εφαρμόστηκαν πιλοτικά προγράμματα ευρείας εφαρμογής της διαμεσολάβησης σε τοπικά δικαστήρια. Επιπλέον δόθηκε δυνατότητα επιβολής, ως ποινής των δικαστικών εξόδων στο διάδικο μέρος ακόμη και εάν ευδοκιμήσει η μεταγενέστερη δικαστική του απόφαση, σε περίπτωση που έχει προηγουμένως αγνοήσει δικαστική παραίνεση για χρήση της διαμεσολάβησης. Οι Αγγλικοί κανόνες πολιτικής δικονομίας ενθαρρύνουν τη χρήση της διαμεσολάβησης. Στόχος της νομοθεσίας είναι να αντιληφθεί ο πολίτης ότι η δικαστική διαμάχη πρέπει να είναι το τελευταίο καταφύγιο και όχι η πρώτη του επιλογή για την επίλυση των διαφορών του (Θεοχάρης,2015).

Στην Ελλάδα η πρώτη μορφή σύγχρονης διαμεσολάβησης αποτυπώνεται στο άρθρο 214^α του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας το οποίο προτάθηκε από τον Πρόεδρο του Αρείου Πάγου Στέφανο Μαθθία. Σύμφωνα με το παραπάνω άρθρο οι δυο πλευρές έχουν τη δυνατότητα να συναντηθούν μεταξύ τους παρουσία των πληρεξούσιων δικηγόρων τους. Αν κριθεί απαραίτητα έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν ένα τρίτο άτομο ως εμπειρογνώμονα για την επίλυση της διαφοράς. Το παραπάνω άρθρο συμπεριλαμβάνονταν στην διάταξη του άρθρου 1 του Ν.2298/1995.

« Η διάταξη της διαμεσολάβησης ως το 2010 παρέμενε ουσιαστικά ανενεργή αφού σχεδόν πάντα συντασσόταν πρακτικό δίχως να έχει γίνει προσπάθεια να επιλυθεί καμία διαφορά, το οποίο επιβεβαιωνόταν και εγγράφως στο πρακτικό» (Αναστασοπούλου, 2011).

Η διαμεσολάβηση στην Ελλάδα ως νέος θεσμός κάνει την εμφάνισή του με την ψήφιση του Ν.3898/2010 «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», όπου ουσιαστικά αποτελεί την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της ευρωπαϊκής οδηγίας 2008/52/EK της 21^{ης} Μάιου 2008.

Το Ελληνικό Κέντρο Διαμεσολάβησης όμως είχε ήδη συσταθεί από το 2006. Το 2010 ιδρύθηκε η Ένωση Ελλήνων Διαμεσολαβητών έχοντας ως μέλη το σύνολο των διαπιστευμένων ελλήνων διαμεσολαβητών από οργανισμούς κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΦΕΚ Α 211/16.10.2010)(<http://eledi.gr/>).

2.2 Τι είναι η Διαμεσολάβηση

Όσον αφορά τον ορισμό της διαμεσολάβησης έχουν γίνει πολλές και διαφορετικές προσεγγίσεις, χωρίς να έχει καθιερωθεί διεθνώς κάποιος καθολικά αποδεκτός ορισμός. Θα μπορούσε ωστόσο να περιγραφεί ως μια ευέλικτη διαδικασία διευθέτησης διαφορών, που διεξάγεται εντός συγκεκριμένων πλαισίων εμπιστευτικότητας, κατά την οποία ένα ουδέτερο πρόσωπο, ο διαμεσολαβητής, συνδράμει θετικά έτσι ώστε τα διαφωνούντα μέρη μιας διαφοράς να εργαστούν και να οδηγηθούν στην επίλυση της διαφοράς τους. Οι συμμετέχοντες έχουν τον απόλυτο έλεγχο για την ολοκλήρωση ή μη της συμφωνίας, καθώς και για τους όρους αυτής (Θεοχάρης,2015).

Παρακάτω παραθέτουμε δυο βασικούς ορισμούς της διαμεσολάβησης με βάση τους νόμους Ν.3898.2010 και Ν.4512/2018.

«Η διαμεσολάβηση είναι μια εναλλακτική μέθοδος εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, στην οποία τα μέρη, με τη βοήθεια και συνδρομή του Διαμεσολαβητή, ενός τρίτου προς τα μέρη ουδέτερου προσώπου, διαπραγματεύονται προκειμένου να καταλήξουν σε μια βιώσιμη και αμοιβαία ικανοποιητική λύση της διαφοράς, χωρίς την ανάγκη να προσφύγουν σε μια χρονοβόρα και δαπανηρή δικαστική διαμάχη» (Ν.3898/2010),(www.diamesolavisi.gov.gr)

Ως διαμεσολάβηση νοείται μια διαρθρωμένη διαδικασία ανεξαρτήτως ονομασίας και με βασικά χαρακτηριστικά την εμπιστευτικότητα, την ιδιωτική αυτονομία, την ουδετερότητα και αμεροληψία του διαμεσολαβητή, στην οποία δυο ή περισσότερα μέρη επιχειρούν εκουσίως με καλόπιστη συμπεριφορά και συναλλακτική ευθύτητα να επιλύσουν με συμφωνία μια διαφορά τους με τη βοήθεια του διαμεσολαβητή (Ν.4512/2018),(<http://www.diamesolavisi.gov.gr>).

Τα σημαντικότερο στοιχείο της διαμεσολάβησης είναι η **επιλογή** ενός τρίτου προσώπου, το οποίο αν και στερείται κάθε εξουσίας στην λήψη απόφασης για την επίλυση της διαφοράς, αλλάζει καταλυτικά τη δυναμική των διαπραγματεύσεων των αντίπαλων μερών (Θεοχάρης,2015).

Η διαμεσολάβηση μπορεί να εφαρμοστεί σε εμπορικές, αστικές, οικογενειακές, εργατικές και τραπεζικές διαφορές. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης προϋποθέτει τη συμμετοχή του διαμεσολαβητή και των αντίδικων μερών με ή χωρίς τους δικηγόρους τους (www.avlogiari.gr).

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η επιλογή της διαμεσολάβησης ως μέσο επίλυσης διαφορών των εμπλεκόμενων μερών δεν είναι υποχρεωτική αλλά οικειοθελής. Ο διαμεσολαβητής δεν παίρνει θέση και δεν επηρεάζει τις δυο πλευρές κάνοντας δικές του προτάσεις. Η ουδετερότητα του διαμεσολαβητή, ο οποίος συχνά αποκαλείται και ουδέτερος τρίτος σε συνδυασμό με την εκούσια φύση της διαδικασίας αποτελούν το βασικότερο πλεονέκτημα της διαμεσολάβησης (www.diamesolavisi.gov.gr)

Ο διαμεσολαβητής ασκεί το ρόλο του μεσάζοντα και όχι του δικαστή. Η καθοδήγηση των αντιδίκων σε ορθολογικές και εφαρμόσιμες λύσεις μέσω του διαλόγου είναι η βασικότερη από τις προτεραιότητές του. Η ενεργητική συμμετοχή των δυο πλευρών σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας καθιστούν τη διαπραγμάτευση διαφορετική σε σχέση με το δικαστήριο, όπου και πρωτοστατούν οι δικηγόροι.

Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι εξειδικευμένος, να διαθέτει επικοινωνιακές ικανότητες υψηλού επιπέδου, να έχει καταρτιστεί και πιστοποιηθεί σε αναγνωρισμένο, από το υπουργείο δικαιοσύνης φορέα κατάρτισης διαμεσολαβητών μέσω επιμορφωτικών δράσεων (<https://el.wikipedia.org/wiki>).

Η διάρκεια της διαμεσολάβησης μπορεί να διαρκέσει από ώρες μέχρι και ημέρες. Το πλεονέκτημα του χρόνου είναι σημαντικότερο αν αναλογιστούμε το χρονικό ορίζοντα ολοκλήρωσης μιας ένδικης διαμάχης στα ελληνικά δικαστήρια.

Αφού ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία διαμεσολάβησης τα δυο μέρη έχουν τη δυνατότητα να εκδώσουν πρακτικό. Σύμφωνα με το άρθρο 9 του Ν.3898/2010 μπορεί το πρακτικό να κατατεθεί από το διαμεσολαβητή στο μονομελές πρωτοδικείο της περιφέρειας διεξαγωγής της διαμεσολάβησης (www.diamesolavisi.gov.gr).

Παρακάτω παραθέτουμε τέσσερα από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της διαμεσολάβησης:

1. Εκούσια συμμετοχή των αντιδίκων μερών στη διαμεσολάβηση.
2. Ουδετερότητα και αμεροληψία του διαμεσολαβητή.
3. Μικρή χρονική διάρκεια ολοκλήρωσης της διαδικασίας.
4. Εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα διεξαγωγής της διαδικασίας.

Ουσιαστικά η διαμεσολάβηση αποτελεί μια εναλλακτική διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ δυο ή περισσότερων μερών (<https://www.onomis.com>)

2.3 Ο Θεσμός του Διαμεσολαβητή

Ορισμός

Ως διαμεσολαβητής θεωρείται ένα τρίτο πρόσωπο το οποίο θα διεξάγει τη διαμεσολάβηση αμερόληπτα, αντικειμενικά, με κατάλληλο και αποδοτικό τρόπο, έτσι ώστε να επιτευχθεί μια αποδεκτή λύση (<http://www.opengov.gr>).

Προσόντα και δεξιότητες Διαμεσολαβητή

Ο διαμεσολαβητής προκειμένου να μπορεί να αναλάβει το ρόλο του και να ασκήσει τα καθήκοντά του πρέπει να διαθέτει απαραίτητα τα παρακάτω χαρακτηριστικά γνωρίσματα:

- Να είναι απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή κάτοχος ισοδύναμου πτυχίου του εξωτερικού.
- Να είναι εκπαιδευμένος από διαπιστευμένο Φορέα εκπαίδευσης διαμεσολαβητών, αναγνωρισμένο από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης ή κάτοχος τίτλου διαπίστευσης από άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Να είναι διαπιστευμένος και εγγεγραμμένος στο Μητρώο Διαμεσολαβητών που τηρείται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Σε περίπτωση που απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή κάτοχος ισοδύναμου πτυχίου της αλλοδαπής είναι κάτοχος μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου ΑΕΙ ή ισοδύναμου πτυχίου του εξωτερικού με αντικείμενο την διαμεσολάβηση, δεν απαιτείται, προκειμένου να διαπιστευθεί, περαιτέρω εκπαίδευση από Φορέα εκπαίδευσης διαμεσολαβητών, ούτε συμμετοχή του στις εξετάσεις (<http://www.opengov.gr>).

Ο διαμεσολαβητής μπορεί να αναλάβει τα καθήκοντά του μόνο εφόσον κατά την κρίση του έχει τη δυνατότητα να ανταπεξέλθει επάξια στις απαιτήσεις της συγκεκριμένης διαμεσολάβησης σύμφωνα πάντα με την επαγγελματική του κατάρτιση. Η πρακτική εξάσκηση και οι δεξιότητες που κατέχει πρέπει να είναι κατάλληλες προκειμένου να ανταποκριθεί στη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Ο διαμεσολαβητής διεξάγει την διαμεσολάβηση τηρώντας απαραίτητα τον κώδικα δεοντολογίας. Ο διαμεσολαβητής δύναται να προβάλλει τις προσφερόμενες

υπηρεσίες του με βασική προϋπόθεση ότι ενεργεί με τρόπο επαγγελματικό, ειλικρινή και αξιοπρεπή (<http://www.opengov.gr>).

Πιστοποίηση Διαμεσολαβητών

Την εκπαίδευση των υποψήφιων διαμεσολαβητών αναλαμβάνουν από κοινού φορείς κατάρτισης μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα σε συνεργασία με ένα τουλάχιστον Δικηγορικό Σύλλογο και ένα τουλάχιστον από τα επιμελητήρια της Χώρας (άρθρο 1 π.δ. 1231/2011), (<http://www.diamesolavisi.gov.gr>).

Τα προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης Διαμεσολαβητών που εφαρμόζονται από τους Φορείς Κατάρτισης Διαμεσολαβητών, απαρτίζονται από :

✓ **Θεωρία:** Εισαγωγή και γενικές αρχές της διαμεσολάβησης, εξέλιξη της διαδικασίας, τεχνικές διαπραγμάτευσης και επικοινωνίας, ανάλυση συγκρούσεων, κατανόηση διαφορών και συγκρούσεων, δίκαιο διαμεσολάβησης, νομικό πλαίσιο, δεοντολογία, εμπιστευτικότητα, θεωρία της προσωπικότητας, αρχές ατομικής και ομαδικής ψυχολογίας και κατανόηση του ρόλου του διαμεσολαβητή.

✓ **Πρακτικές Δεξιότητες:** Πρακτική άσκηση πάνω στις τεχνικές και τις δεξιότητες με παιχνίδια ρόλων, προσομοιώσεις, ομαδικές ασκήσεις και υποθέσεις εργασίας (case studies).

✓ **Αξιολόγηση:** Προφορικές ή και γραπτές εξετάσεις.

Η διαπίστευση των εκπαιδευθέντων διαμεσολαβητών γίνεται κατόπιν εξετάσεων στην επιτροπή εξετάσεων του Υ.Δ.Δ.Α.Δ. (<http://www.diamesolavisi.gov.gr>).

Στην Ελλάδα υπάρχουν σήμερα επτά φορείς κατάρτισης διαμεσολαβητών:

1. Ινστιτούτο Κατάρτισης Διαμεσολαβητών Καβάλας.
2. Κέντρο Διαμεσολάβησης Πειραιά (ΚΕ.ΔΙ.Π).
3. Ινστιτούτο Κατάρτισης Διαμεσολαβητών Θεσσαλονίκης (Ι.Κ.Δ.Θ.).
4. Αθηναϊκό Κέντρο Κατάρτισης και Εκπαίδευσης Διαμεσολαβητών – Προμηθέας (Α.Κ.Κ.Ε.Δ.).

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

5. Ινστιτούτο Κατάρτισης Διαμεσολαβητών Λάρισας (ΙΝ.ΚΑ.ΔΙ.Λ.).
6. Ινστιτούτο Κατάρτισης Διαμεσολαβητών Αλεξανδρούπολης (ΙΝ.ΚΑ.Δ.Α.).
7. Ινστιτούτο Κατάρτισης Διαμεσολαβητών Τρίπολης (ΙΝ.ΚΑ.Δ.Τ) (<http://www.diamesolavisi.gov.gr>).

Αμοιβή Διαμεσολαβητή

Ο διαμεσολαβητής είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει τα δυο εμπλεκόμενα μέρη για τον τρόπο αμοιβής. Δεν αποδέχεται να συμμετέχει στη διαδικασία της διαμεσολάβησης προτού συμφωνήσουν για τις αρχές που ισχύουν όσον αφορά την αμοιβή του.

Ο διαμεσολαβητής αμείβεται με ωριαία αντιμισθία και για 24 ώρες κατ' ανώτατο όριο, στις οποίες περιλαμβάνεται ο χρόνος προετοιμασίας του για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Επίσης τα εμπλεκόμενα μέρη μπορούν σύμφωνα με το άρθρο 12 παράγραφος 1 του Ν. 3898/2010 να συμφωνήσουν διαφορετική αμοιβή.

Η αμοιβή του διαμεσολαβητή βαρύνει ισομερώς τα μέρη εκτός και αν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά. Με την με αριθμό Κ.Υ.Α. 1460οικ/227-01-2012 ΦΕΚ 281/13.02.2012 καθορίστηκε το ύψος της ωριαίας αντιμισθίας για την αμοιβή του διαμεσολαβητή στο ποσό των 100 ευρώ (<http://www.avlogiari.gr>).

Η ελάχιστη αμοιβή του διαμεσολαβητή σύμφωνα με τον Ν4512/2018, ορίζεται για τις διαμεσολαβήσεις που υπάγονται στην τακτική διαδικασία στο ποσό των €170 για απασχόληση δυο ωρών. Για απασχόληση από δυο ώρες και πάνω η ελάχιστη ωριαία αμοιβή ορίζεται στα 100€. Όσον αφορά τις ειδικές διαδικασίες και τις μικροδιαφορές το κόστος ανέρχεται στα 50€ (<https://www.lawspot.gr/>), (<http://www.europeanresolution.com>).

Το κόστος πληρωμής του διαμεσολαβητή αναλαμβάνουν τα διαφωνούντα μέρη στο 50% έκαστος.

Κώδικες δεοντολογίας διαμεσολαβητών

Ως «Δεοντολογία» ορίζεται «εκείνο το σύστημα ηθικής, με βάση το οποίο ηθικές είναι οι πράξεις σύμφωνα με το καθήκον, ανεξάρτητα από το ποιες μπορεί να

είναι οι συνέπειες, γι αυτόν που εκτελεί το καθήκον ή και συνολικά» (<https://el.wikipedia.org/>). Ο όρος δεοντολογία είναι συνυφασμένος με την έννοια της ηθικής και δε ο κώδικας δεοντολογίας συνδέεται με την θέσπιση και οριοθέτηση ενός δεοντολογικού πλαισίου, το οποίο αφορά την ηθική πλευρά των ευθυνών του ατόμου (Γραβιάς,2014).

Στη διαμεσολάβηση δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι διαδικαστικοί κανόνες. Επομένως προκειμένου να οριοθετούνται οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους κρίνεται απαραίτητη η εκπόνηση κωδίκων συμπεριφοράς των διαμεσολαβητών. Οι κώδικες αποτελούν ηθικούς κανόνες εθελοντικού χαρακτήρα στην πρακτική της διαμεσολάβησης. Σε περιπτώσεις που η διαμεσολάβηση εφαρμόζεται σε προγράμματα δικαστικής διαμεσολάβησης μπορεί και να έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα (Θεοχάρης,2015).

Ο ελληνικός Κώδικας Δεοντολογίας Διαπιστευμένων Διαμεσολαβητών τέθηκε σε ισχύ με την υπ' αριθμό 109088 οικ./12-12-2011 Υπουργική Απόφαση, η οποία εκδόθηκε σε εκτέλεση του άρθρου 7 παρ. 2β του Ν.3898/2010 και περιλαμβάνει σχεδόν πανομοιότυπες του αντίστοιχου ευρωπαϊκού Κώδικα Δεοντολογίας Διαμεσολαβητών προβλέψεις. Οι ρυθμίσεις του Κώδικα αυτού συμπεριλαμβανομένης της διάταξης του άρθρου 10 του Ν.3898/2010 και τα άρθρα 189-192 του Ν.4512/2018 αποτελεί το πλαίσιο ρυθμίσεων δεοντολογίας για τη Διαμεσολάβηση στην ελληνική έννομη τάξη (Γραβιάς,2014), (<http://www.europeanresolution.com>)

Ο κώδικας περιλαμβάνει με περιεκτικό τρόπο, στο σύνολο των 5 άρθρων του, συνδυασμό τόσο των διαδικαστικών κανόνων διεξαγωγής της διαμεσολάβησης (άρθρα 1,3,5) όσο και των γενικών αρχών που τη διέπουν (άρθρα 2,4). Η τήρηση του κώδικα δεοντολογίας είναι υποχρεωτική και η παραβίαση αυτού συνεπάγεται κυρώσεις (<http://www.opemed.gr>).

Θεμελιώδεις Αξίες του Διαμεσολαβητή

Πολλά είναι τα ηθικά ζητήματα που εγείρονται κατά τη διαμεσολάβηση. Παρακάτω θα αποτυπώσουμε τις βασικότερες από τις θεμελιώδεις αξίες του διαμεσολαβητή:

✓ **Ακεραιότητα–Εντιμότητα:** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να επιδεικνύει ακεραιότητα σε όλες τις αλληλεπιδράσεις του και να μην θεωρεί δεδομένο ότι η εμπιστοσύνη είναι κάτι που κατ ανάγκη και άνευ εταίρου, συνοδεύει το ρόλο του. Η πιθανή αμφισβήτηση του διαμεσολαβητή λόγω αμέλειας ουσιαστικά αποτελεί την κατάργηση της επαγγελματικής του ακεραιότητας. Επομένως η ακεραιότητα αποτελεί ουσιαστικό ποιοτικό χαρακτηριστικό του διαμεσολαβητή. Επιπλέον, τα μέρη είναι αναγκαίο να αισθάνονται σίγουροι ότι η εμπιστοσύνη τους δεν παραβιάστηκε και οι πληροφορίες που έδωσαν εμπιστευτικά στον διαμεσολαβητή, στις μεταξύ τους συναντήσεις δεν υπάρχει καμία πιθανότητα να διαρρεύσουν από την μια στην άλλη πλευρά. Ο διαμεσολαβητής απαγορεύεται να πει ψέματα και να παραπλανήσει εν γνώσει του τα αντίπαλα μέρη. Εάν οποιοδήποτε από τα μέρη που συμμετέχουν στην διαδικασία της διαμεσολάβησης γνωρίζει ότι ο διαμεσολαβητής παραπλάνησε την μια πλευρά, δύσκολα θα πιστέψει ότι δεν θα παραπλανήσει και τους ίδιους. Η μεταφορά πληροφοριών από το διαμεσολαβητή ακόμη και εν αγνοία του, επηρεάζει τη συμφωνία των μερών και υπάρχει κίνδυνος να τεθεί μελλοντικά σε αμφισβήτηση η συμφωνία αν προκύψει ψευδής παράσταση.

✓ **Αμεροληψία–Ουδετερότητα:** Παρόλο που υπάρχει συνάφεια και αλληλεπίδραση όσον αφορά τις δυο έννοιες, διακρίνονται μεταξύ τους. Ο διαμεσολαβητής όταν δεν έχει συμφέρον από την έκβασή επίλυσης ή μη της διαφοράς τότε υπάρχει **ουδετερότητα και ανεξαρτησία**. Η ισότιμη προς όλες τις πλευρές συμπεριφορά του διαμεσολαβητή, χωρίς προκαταλήψεις ως προς την προσωπικότητα, τη φυλή ή το φύλο εξασφαλίζει την **αμεροληψία**. Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει να έχει κανένα οικονομικό, προσωπικό ή άλλο συμφέρον με κάποιο από τα μέρη. Σε περίπτωση προσωπικής ή επαγγελματικής φύσεως εξάρτησης με κάποιο από τα μέρη θα πρέπει να ανακοινώνεται και στις δυο πλευρές. Το ίδιο ισχύει και σε περίπτωση κατά την οποία ο διαμεσολαβητής έχει οποιαδήποτε επαγγελματική σχέση με τα εμπλεκόμενα δικηγορικά γραφεία. Ο διαμεσολαβητής δεν θα πρέπει να προσφέρει μελλοντικά τις επαγγελματικές του υπηρεσίες σε κανένα από τα μέρη ακόμη και μετά το πέρας της διαμεσολάβησης. Αυτό αποτελεί ουσιαστικά μια μορφή περιφρούρησης του επαγγέλματος του διαμεσολαβητή, ο οποίος πρέπει να αφήνει κανενός είδους αμφιβολία, έστω και εκ των υστέρων για την ανεξαρτησία και την ουδετερότητά του. Η νομική θωράκιση της συμφωνίας που επετεύχθη κατά τη

διαμεσολάβηση εξαρτάται άμεσα τόσο από την αμεροληψία όσο και την ουδετερότητα του διαμεσολαβητή μελλοντικά.

✓ **Απόρρητο και Εχεμύθεια:** Προκειμένου να επιτύχει η διαμεσολάβηση τόσο ο διαμεσολαβητής όσο και τα εμπλεκόμενα μέρη απαιτείται να κατανοήσουν τα πραγματικά περιστατικά και αίτια της διαφοράς τους. Επομένως οι σχετικές συζητήσεις θα επεκταθούν και σε θέματα τα οποία βρίσκονται πέρα από τα πλαίσια της συγκεκριμένης διαφοράς και είναι εμπιστευτικά. Αν οποιοδήποτε από τα μέρη έχει φόβο ή ενδοιασμούς να αναφερθεί σε εμπιστευτικά στοιχεία που αφορούν την υπόθεση, τότε μειώνονται οι πιθανότητες επιτυχούς έκβασης της διαμεσολάβησης. Η εχεμύθεια είναι ο βασικός δομικός λίθος της διαμεσολάβησης. Πριν από την έναρξη της διαδικασίας της διαμεσολάβησης οι συμμετέχοντες δεσμεύονται εγγράφως να τηρήσουν το απόρρητο της διαδικασίας εκτός αν η κοινολόγησή του περιεχομένου είναι απαραίτητη για την εκτέλεση αυτής. Ο διαμεσολαβητής υποχρεούται να μην κοινοποιεί πληροφορίες που συλλέγει κατά τις συναντήσεις του μεταξύ των διαφωνούντων πλευρών. Ο διαμεσολαβητής κατά την έναρξη ή το πέρας της συνεδρίας υπενθυμίζει την **υποχρέωση εχεμύθειας, ελέγχει το απόρρητο** και ζητά άδεια για να το αποκαλύψει στην άλλη πλευρά.

Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι επιμελής, να τον διακατέχει καλή πίστη και να βελτιώνει διαχρονικά μέσα από τη δια βίου μάθηση το σύνολο των δεξιοτήτων του. Η διαμεσολάβηση ενέχει πολλούς και σημαντικούς κινδύνους όσον αφορά το έργο του διαμεσολαβητή. Η διαχείριση υποθέσεων μπορεί μελλοντικά να επηρεάσει αρνητικά τις περαιτέρω επιχειρηματικές του δραστηριότητες και να αμφισβητήσει τη σοβαρότητα του θεσμού.

Με βάση τα παραπάνω φαίνεται ότι το λειτούργημα της διαμεσολάβησης όπως όλοι οι θεσμοί πρέπει να ακολουθεί αυστηρά τους κανόνες δεοντολογίας, απαιτεί πολλές προσωπικές αρετές, δεξιότητες, κατάρτιση, επιμόρφωση και ισχυρότατη προσωπικότητα (Γραβιάς,2014), (Αναστασοπούλου, 2011).

Εκτελεστικότητα των συμφωνιών διαμεσολάβησης

Μετά το πέρας της διαδικασίας διαμεσολάβησης συντάσσεται πρακτικό το οποίο υπογράφεται από τον διαμεσολαβητή, τα μέρη και τους πληρεξούσιους δικηγόρους. Κάθε μέρος παραλαμβάνει ένα ισόκυρο πρακτικό το οποίο μπορεί να

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

καταθέσει στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου της περιφέρειας που διεξήχθη η διαμεσολάβηση. Κατά την κατάθεση υποβάλλεται παράβολο 50€. Η δαπάνη του παραβόλου βαρύνει τον καταθέτη εκτός αν τα μέρη συμφωνήσουν διαφορετικά (<http://www.europeanresolution.com>).

Το πρακτικό το οποίο υπογράφεται από τον διαμεσολαβητή, τα μέρη και τους πληρεξούσιους δικηγόρους, σύμφωνα με το άρθρο 184 του Ν.4512/2018 πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής:

- Το όνομα τον αριθμό φορολογικού μητρώου και τον αριθμό κοινωνικής ασφάλισης του διαμεσολαβητή
- Τον τόπο και το χρόνο της διαμεσολάβησης
- Τα πλήρη στοιχεία των μερών που προσέφυγαν στη διαμεσολάβηση και τα ονόματα των πληρεξούσιων δικηγόρων τους
- Τη συμφωνία με την οποία τα μέρη προσέφυγαν στη διαμεσολάβηση
- Τα πλήρη στοιχεία τυχόν άλλων προσώπων που μετείχαν με οποιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία της διαμεσολάβησης
- Στη συμφωνία στην οποία κατέληξαν τα μέρη κατά τη διαμεσολάβηση ή ρη διαπίστωση της αποτυχίας της διαμεσολάβησης

Σε περίπτωση που η διαδικασία της διαμεσολάβησης αποτύχει το πρακτικό δύναται να υπογραφεί μόνο από το διαμεσολαβητή. Ο διαμεσολαβητής είναι υποχρεωμένος να αναφέρει ότι τα μέρη δεν κατέληξαν σε συμφωνία.

Το πρακτικό διαμεσολάβησης εφόσον κατατεθεί στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου και περιλαμβάνει συμφωνία των μερών με ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεστεί αναγκαστικά, αποτελεί τίτλο εκτελεστό σύμφωνα με την περίπτωση γ' της παραγράφου 2 του άρθρου 904 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας. Το απόγραφο για την εκτέλεση εκδίδεται, σύμφωνα με τα άρθρα 915 έως 918 του ΚΠολΔ, από τον δικαστή του Μονομελούς Πρωτοδικείου του οποίου κατατέθηκε το πρακτικό διαμεσολάβησης, χωρίς να υποβάλλονται επιπλέον έξοδα υπέρ του δημοσίου στον επισπεύδοντα διάδικο.

Αν η συμφωνία που περιέχεται στο πρακτικό διαμεσολάβησης περιλαμβάνει και διατάξεις που αφορούν δικαιοπραξίες οι οποίες υπόκεινται βάσει νόμου σε συμβολαιογραφικό τύπο, οι διατάξεις αυτές πρέπει να περιβληθούν το συμβολαιογραφικό τύπο. Στις περιπτώσεις αυτές εφαρμόζονται οι ρυθμίσεις που διέπουν τη σύνταξη τέτοιων συμβολαιογραφικών εγγράφων και τη μεταγραφή τους (<http://www.europeanresolution.com>).

Ο ρόλος του παραστάτη δικηγόρου στη διαμεσολάβηση

Σύμφωνα με το άρθρο 183 του Ν.4512/2018, στη διαδικασία διαμεσολάβησης παρίστανται τα μέρη μετά του πληρεξουσίου δικηγόρου τους. Ο ρόλος του παραστάτη δικηγόρου είναι ουσιαστικός, ενεργός και πολύ σημαντικός.

Παρακάτω θα παραθέσουμε τα πέντε στάδια στα οποία η συμβολή του παραστάτη δικηγόρου είναι καταλυτική στην εξέλιξη της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

I. Προκαταρκτικό στάδιο Προετοιμασία: Η συνδρομή του παραστάτη δικηγόρου είναι καταλυτική για την επιτυχία της διαμεσολάβησης σε όλα τα στάδιά της. Ο δικηγόρος λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πελάτη του, έχοντας την ιδιότητα του νομικού συμβούλου σε όλη τη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Ο παραστάτης δικηγόρος προετοιμάζει τους πελάτες του και φροντίζει να παρέχει στον διαμεσολαβητή τις απαραίτητες πληροφορίες που έχει ζητήσει στο προκαταρκτικό στάδιο. Τέλος συντάσσει το ενημερωτικό σημείωμα λίγες μέρες προτού την ημερομηνία της διαμεσολάβησης και τα αποστέλλει στον διαμεσολαβητή. Μεριμνά για τη συμμετοχή και διαδικασία των ατόμων που επηρεάζουν άμεσα τη δυνατότητα επίλυσης της διαφοράς. Διασφαλίζει ότι ο πελάτης του έχει την εξουσία διαθέσεως της διαφοράς και μπορεί να λάβει οριστικές αποφάσεις, μη υποκείμενες στην έγκριση τρίτων. Προγραμματίζει την ακριβή ημερομηνία διεξαγωγής της διαμεσολάβησης και προσδιορίζει τόσο τα συμφέροντα του πελάτη του όσο και της άλλης πλευράς (Γιαννοπούλου, 2018).

II. Εναρκτήριες Δηλώσεις: Το στάδιο αυτό απαιτεί προσεκτική και σε βάθος προετοιμασία από τον παραστάτη δικηγόρο. Αρχικά συμφωνείται ποιος θα εκφωνήσει την εναρκτήρια ομιλία, αν θα γίνουν τυχόν προσθήκες, καθώς και πια γεγονότα, συμφέροντα, επιθυμίες και στόχοι θα συζητηθούν. Η κάθε πλευρά θα

παρουσιάσει τη δική της θέση και θα ακούσει την θέση της άλλης πλευράς. Ο παραστάτης δικηγόρος δεν αγορεύει προκειμένου να πείσει τον διαμεσολαβητή γιατί η θέση του διαμεσολαβητή δεν του επιτρέπει να αποφασίζει για την επίλυση της διαφοράς. Ακούει προσεκτικά και με λεπτομέρεια την τοποθέτηση της άλλης πλευράς και επιδιώκει να προσδιορίσει τα συμφέροντα των αντίπαλων μερών (Γιαννοπούλου, 2018).

III. Διερευνητικό Στάδιο: Στο διερευνητικό στάδιο ο παραστάτης δικηγόρος επιδιώκει να κατευθύνει τον πελάτη του ορθά, προκειμένου να επιτύχει την επικοινωνία με την άλλη πλευρά. Η ανταλλαγή απόψεων, η εξωτερίκευση των βαθύτερων θέσεων και συμφερόντων των αντίπαλων πλευρών αποτελούν την βασικότερη επιδίωξή του (Γιαννοπούλου, 2018).

IV. Στάδιο αναζήτησης εναλλακτικών λύσεων – Διαπραγμάτευση: Στο στάδιο αυτό η ενεργή συμμετοχή του παραστάτη δικηγόρου είναι σημαντική. Παραθέτει πολλές διαφορετικές επιλογές βασιζόμενος σε ορθολογικά κριτήρια, συμμετέχει στην ανταλλαγή ιδεών, επισημαίνει την καλύτερη και χειρότερη εναλλακτική σε περίπτωση μη επίτευξης της συμφωνίας και τέλος ελέγχει την ρεαλιστικότητα των προτεινόμενων λύσεων (Γιαννοπούλου, 2018).

V. Κλείσιμο της Συμφωνίας: Στο στάδιο αυτό συντάσσει την συμφωνία επίλυσης της διαφοράς και συμμετέχει ενεργά στην κατάρτιση της τελικής συμφωνίας. Φροντίζει για τις νομικές διατυπώσεις στα συμφωνηθέντα μεταξύ των μερών και βεβαιώνει ότι ο εντολέας έχει κατανοήσει πλήρως τους όρους της τελικής επίλυσης της διαφοράς πριν ακόμη υπογράψει. Η συμφωνία αυτή αποτυπώνεται στο Πρακτικό Διαμεσολάβησης το οποίο συντάσσεται από το διαμεσολαβητή (Γιαννοπούλου, 2018).

Οι θεμελιώδεις υποχρεώσεις του δικηγόρου ορίζονται ρητά στον Κώδικα Δικηγόρων (Ν.4194 άρθρο 35 παράγραφος 3). Ο δικηγόρος έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον εντολέα του για τους θεσμούς και τις δυνατότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, συμβάλλοντας στην επίλυση αυτών με κάθε τρόπο και προς όφελος του εντολέα του. Στο άρθρο 36 παράγραφος 1 του Ν.4194 περιλαμβάνεται και η διαμεσολάβηση για την αναζήτηση συμβιβαστικής λύσης στο πλαίσιο νόμου ή κοινά αποδεκτής διαδικασίας (Γιαννοπούλου, 2018).

2.4 Πως διεξάγεται η διαμεσολάβηση

Αρχικά οι αντίπαλες πλευρές μαζί με τους δικηγόρους τους συναντώνται με τον διαμεσολαβητή και ενημερώνονται σχετικά με τη διαδικασία διεξαγωγής της διαμεσολάβησης. Στην κοινή συνάντηση θα παρουσιαστούν οι απόψεις και οι θέσεις της κάθε πλευράς σχετικά με την υπάρχουσα διαφορά.

Στη συνέχεια ο διαμεσολαβητής με την κάθε πλευρά κανονίζει χωριστές συναντήσεις όπου με **πλήρη εμπιστευτικότητα** αποτυπώνονται και αναλύονται οι θέσεις και ο στόχος της διαμεσολάβησης. Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων οι αντίπαλες πλευρές ή οι εκπρόσωποί τους μπορούν να παραστούν με ή χωρίς τους δικηγόρους τους έχοντας πλήρη εξουσιοδότηση να διαπραγματευτούν και να αποφασίσουν. Τόσο τα έγγραφα όσο και οι πληροφορίες που συλλέγονται από τον διαμεσολαβητή αφορούν αποκλειστικά τον ίδιο και δεν επιτρέπεται η αποκάλυψη τους στο άλλο μέρος παρά μόνο με την συναίνεση του μέρους στο οποίο ανήκουν (<http://www.hellenic-mediation.gr>).

Παρακάτω θα αναφέρουμε τα στάδια της διαμεσολάβησης:

- **Έναρξη Διαμεσολάβησης**: Ο διαμεσολαβητής προετοιμάζει τη διαδικασία. Αρχίζει εξηγώντας το σκοπό της διαμεσολάβησης, τη διαδικασία και το ρόλο του μέσα στο πλαίσιο δράσης του. Καθορίζει τους κανόνες και ζητά από τις αντίπαλες πλευρές να συμφωνήσουν στη συγκεκριμένη διαδικασία διεξαγωγής της διαμεσολάβησης
- **Επεξήγηση του προβλήματος από τα μέρη**: Στο στάδιο αυτό ο διαμεσολαβητής ακούει προσεκτικά τις απόψεις των μερών, αναγνωρίζει τα συναισθήματά τους, όταν απαιτείται τους καθησυχάζει και προσπαθεί να εντοπίσει τις ανησυχίες της κάθε πλευράς.
- **Εντοπισμός των ζητημάτων και καθορισμός της ημερήσιας διάταξης για διαπραγμάτευση**: Στο συγκεκριμένο στάδιο ο διαμεσολαβητής καθορίζει την ημερήσια διάταξη όσον αφορά τη διαπραγμάτευση συνοψίζοντας τα σημεία συμφωνίας (παρόμοιες ανησυχίες) και διαφωνίας. Ο διαμεσολαβητής προσπαθεί να συμφωνήσει σε συνεννόηση με τις αντίπαλες πλευρές τα θέματα που πρέπει να συζητηθούν και να αναλυθούν

- **Εναλλακτικές επιλογές και λύσεις:** Ο διαμεσολαβητής επικεντρώνεται στην ανταλλαγή απόψεων με τις δυο πλευρές και τους βοηθά να εξετάσουν πιθανές εναλλακτικές επιλογές και λύσεις για την υπόθεσή τους
- **Εξέταση των εναλλακτικών και επιλογή της πλέον αποδεκτής λύσης:** Κατά τη διάρκεια του σταδίου αυτού ο διαμεσολαβητής βοηθά τα μέρη να επιχειρήσουν συμφωνία με την εξέταση των υφιστάμενων εναλλακτικών λύσεων και με την επιλογή των πλέον πρακτικών και αποδεκτών λύσεων για κάθε μέρος
- **Ολοκλήρωση της διαμεσολάβησης: Α. Επίτευξη συμφωνίας.** Ο διαμεσολαβητής βοηθά τα μέρη στην κατάρτιση σαφούς και λεπτομερούς συμφωνίας. Οι νόμιμοι εκπρόσωποι μπορούν να αναθεωρήσουν τη συμφωνία κατόπιν διαμεσολάβησης για να εξασφαλίσουν τη νομική ισχύ της εν λόγω συμφωνίας σε όλες τις εμπλεκόμενες έννομες τάξεις. **Β. Μη επίτευξη συμφωνίας.** Αν δεν υπάρξει συμφωνία ο διαμεσολαβητής συνοψίζει τα θέματα που επισημάνθηκαν και την τυχόν πρόοδο που σημειώθηκε. Ευχαριστεί τα μέρη για τη συνεργασία τους και θέτει τέλος στη συνάντηση διαμεσολάβησης. Τα μέλη μπορούν ελεύθερα να ασκήσουν αγωγή στο δικαστήριο (<https://e-justice.europa.eu/>).

2.5 Απόρρητο και εμπιστευτικότητα της διαμεσολάβησης

Ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία της διαμεσολάβησης ως διαδικασία καθώς και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα είναι το στοιχείο του απορρήτου. Η κάθε πλευρά έχει προχωρήσει και ολοκληρώσει τις τοποθετήσεις της, καταθέτοντας τα αποδεικτικά στοιχεία στο διαμεσολαβητή σε ξεχωριστές συναντήσεις. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται το απόρρητο και η εμπιστευτικότητα μεταξύ των μερών και του διαμεσολαβητή. Τόσο το απόρρητο όσο και η εμπιστοσύνη των μερών στη διαδικασία αποτελούν τα εγγύα έτσι ώστε να μην μπορεί να αμφισβητηθεί ο θεσμός της διαμεσολάβησης διαχρονικά.

Στο απόρρητο της διαδικασίας περιλαμβάνεται:

- I. Οι πληροφορίες που κοινοποιούνται στις ιδιωτικές συνεδρίες
- II. Οι θέσεις και οι απόψεις των αντίπαλων μερών
- III. Το περιεχόμενο της συμφωνίας των μερών, εκτός αν είναι απαραίτητη η κοινοποίησή του για την εκτέλεση της συμφωνίας

Οι συμμετέχοντες στη διαδικασία της διαμεσολάβησης (μέρη, διαμεσολαβητής, πληρεξούσιοι δικηγόροι), υποχρεούνται να εφαρμόσουν και να τηρήσουν το απόρρητο με έγγραφη δέσμευσή τους. Όσα στοιχεία συγκεντρώθηκαν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης δεν είναι υποχρεωτικό να χρησιμοποιηθούν από το δικαστήριο, παρά μόνο αν το επιβάλλουν οι κανόνες δημοσίας τάξης. Αν προκύψει στη συνέχεια δικαστική διαμάχη τα αντίπαλα μέρη δεν εξετάζονται με βάση τα στοιχεία που παρατέθηκαν στη διαμεσολάβηση (Ζουλάκης Κελαράκη,2015).

2.6 Υπαγόμενες διαφορές προσφυγής στην διαμεσολάβηση

Σύμφωνα με το άρθρο 181 του Ν.4512/2018 η προσφυγή στη διαμεσολάβηση είναι δυνατή στις παρακάτω περιπτώσεις:

- ❖ Αν τα διαφωνούντα μέρη συμφωνήσουν να προσφύγουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης οικειοθελώς
- ❖ Αν τα αντίπαλα μέρη κληθούν από δικαστήριο να προσφύγουν στη διαμεσολάβηση και συναινούν σε αυτή
- ❖ Αν διαταχθεί η υπαγωγή της συγκεκριμένης διαφοράς από δικαστήριο άλλου κράτους μέλους και δεν προσβάλει τα χρηστά ήθη και την ελληνική δημόσια τάξη

Το δικαστήριο στο οποίο εκκρεμεί ιδιωτική διαφορά των αντίπαλων μερών έχει τη δυνατότητα να καλέσει τα μέρη να προσφύγουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης και εφόσον τα μέρη συμφωνούν η έγγραφη συμφωνία περιλαμβάνεται στα πρακτικά του Δικαστηρίου. Η υπαγωγή μιας ιδιωτικής διαφοράς στη διαμεσολάβηση δεν αποκλείει τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για αυτήν. Τέλος ο Εισαγγελέας Πρωτοδικών έχει το δικαίωμα να προτείνει σε όσους έχουν διαφορές να προσπαθήσουν να τις επιλύσουν μέσω του θεσμού της Διαμεσολάβησης όπου αυτό είναι δυνατόν (<http://www.diamesolavisi.gov.gr/>).

Στη διαμεσολάβηση υπάγονται αστικές και εμπορικές διαφορές, ναυτιλιακές διαφορές, οικογενειακές διαφορές, κληρονομικές διαφορές, μισθωτές διαφορές καθώς και διαφορές που προέρχονται από τον εργασιακό χώρο.

Οι ιδιωτικές διαφορές που υπάγονται υποχρεωτικά στη διαδικασία της διαμεσολάβησης με βάση το άρθρο 180 και 181 του Ν.4512.2018 είναι οι εξής:

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- Αστικές και εμπορικές διαφορές ιδιωτικού δικαίου
- Διαφορές ανάμεσα σε ιδιοκτήτες ορόφων ή διαμερισμάτων για το καθεστώς ιδιοκτησίας
- Διαφορές και απαιτήσεις αποζημίωσης προερχόμενες από κατόχους αυτοκινήτων και ασφαλιστικές εταιρίες
- Διαφορές αμοιβών του άρθρου 622Α του ΚΠολΔ.
- Οικογενειακές διαφορές
- Διαφορές σε απαιτήσεις αποζημίωσης ασθενών σε βάρος ιατρών
- Διαφορές προσβολής εμπορικών σημάτων, διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας και βιομηχανικών σχεδίων
- Διαφορές χρηματιστηριακών συμβάσεων

Από την υποχρεωτικότητα του Ν4512/2018 εξαιρούνται όσοι δικαιούνται νομική βοήθεια (<http://www.diamesolavisi.gov.gr/>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

Στο 3^ο κεφάλαιο θα αποτυπώσουμε και θα αναλύσουμε τα στάδια της διαμεσολάβησης τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της διαμεσολαβητικής διαδικασίας.

Η διαμεσολάβηση χαρακτηρίζεται από ορισμένες βασικές αρχές οι οποίες είναι κοινές στα διάφορα συστήματα των κρατών μελών της ΕΕ. Ανεξάρτητα από το μοντέλο διαμεσολάβησης που εφαρμόζεται, μπορούν να καθοριστούν τα παρακάτω στάδια της διαμεσολάβησης (<https://e-justice.europa.eu>).

3.1 Πριν τη διαμεσολάβηση

Αρχικά στο στάδιο αυτό ο διαμεσολαβητής καλείται να εξετάσει τα σημαντικότερα από τα στοιχεία που απαιτούνται προτού διαμεσολαβήσει σε μια διαφορά. Παρακάτω παραθέτουμε τις βασικότερες ενέργειες στις οποίες πρέπει να προχωρήσει προκειμένου να προετοιμαστεί για την διαμεσολαβητική διαδικασία

α) Επικοινωνεί με τα διαφωνούντα μέρη: Ο διαμεσολαβητής στο στάδιο αυτό επικοινωνεί με τα διαφωνούντα μέρη συζητώντας με τον καθένα χωριστά και τους ενημερώνει για την διαδικασία που θα ακολουθήσει. Επιπλέον είναι υποχρεωμένος να τους ενημερώσει πριν από την ανάληψη των καθηκόντων του για το αν υπάρχει η περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.

β) Διαδικασία ελέγχου σύγκρουσης συμφερόντων : Ο διαμεσολαβητής αφού διενεργήσει τον έλεγχο της σύγκρουσης συμφερόντων, σε περίπτωση που υφίσταται δεν αναλαμβάνει τη διαμεσολάβηση και αν την έχει ήδη αναλάβει δεν την συνεχίζει. Η σύγκρουση συμφερόντων υπάρχει στις παρακάτω περιπτώσεις.

❖ Όταν υφίσταται προσωπική ή επαγγελματική σχέση του διαμεσολαβητή με τα αντίδικα μέρη ή τους πληρεξούσιους δικηγόρους ή έχει προσφέρει τις υπηρεσίες του κατά το παρελθόν έναντι αμοιβής.

❖ Όταν υπάρχει άμεσο ή έμμεσο προσωπικό ή οικονομικό συμφέρον του διαμεσολαβητή από την έκβαση της υπόθεσης.

❖ Όταν ο διαμεσολαβητής έχει προσωπική ανάμιξη στο αντικείμενο της διαφοράς.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

❖ Όταν ο διαμεσολαβητής ή συνεργαζόμενη εταιρία στην οποία παρέχει τις υπηρεσίες του έχει στο παρελθόν συνεργαστεί με τα δυο μέρη.

❖ Όταν ο διαμεσολαβητής έχει άμεση ή έμμεση επαγγελματική συνεργασία τόσο με ιδιώτες όσο και με επιχειρήσεις που εμπλέκονται στο αντικείμενο της διαμεσολάβησης με την ιδιότητα του συμβούλου.

Ο διαμεσολαβητής είναι υποχρεωμένος πριν ακόμη αναλάβει τα καθήκοντά του να ενημερώσει τα αντίδικα μέρη για το αν υφίσταται περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων

γ) Έλεγχος καταλληλότητας: Σε ορισμένες περιπτώσεις και ειδικά αν ένα από τα διαφωνούντα μέρη ευνοείται από την καθυστέρηση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης ή ενεργεί κακόβουλα επηρεάζει αρνητικά την όλη διαδικασία.

δ) Απαιτούμενα έγγραφα: Ο διαμεσολαβητής φροντίζει για τα έγγραφα που αφορούν τη συμφωνία υπαγωγής, βοηθητικά έγγραφα και τις εκθέσεις εμπειρογνομόνων.

ε) Ενημερωτικά σημειώματα: Ο διαμεσολαβητής συλλέγει από τους δικηγόρους των δυο πλευρών να του προσκομίσουν τα ενημερωτικά σημειώματα τα οποία περιλαμβάνουν τα απαραίτητα στοιχεία σχετικά με την υπόθεση που έχει αναλάβει.

στ) Έλεγχος των εγγράφων: Ο διαμεσολαβητής αφού έχει συγκεντρώσει τα απαιτούμενα για τη διαμεσολάβηση έγγραφα, προχωράει στον έλεγχο και την ορθότητα των εγγράφων.

η) Οργάνωση διαδικαστικών θεμάτων: Ο διαμεσολαβητής οφείλει εκ των προτέρων να επιλέξει έναν κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο (θερμοκρασία, εξαερισμός, φωτεινότητα, τηλέφωνο, φαξ, σύνδεση στο διαδίκτυο, φαγητό, αναψυκτικά, χώρος καπνιστών κτλ) διεξαγωγής της διαμεσολάβησης, όπου θα διασφαλίζονται οι απαιτούμενες συνθήκες για την ομαλή εξέλιξή της (Γιαννοπούλου, 2018), (<http://www.avlogiari.gr>).

Αφού ολοκληρωθεί το στάδιο πριν τη διαμεσολάβηση, ακολουθεί η **επιλογή του διαμεσολαβητή**. Τα διαφωνούντα μέρη θα πρέπει να επιλέξουν το διαμεσολαβητή της αρεσκείας τους.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Ο διαμεσολαβητής επιλέγεται είτε από τις δυο πλευρές είτε από τρίτο πρόσωπο κοινής αποδοχής. Στην Ελλάδα υπάρχει μητρώο διαπιστευμένων διαμεσολαβητών και είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Αν δεν υπάρξει συμφωνία ως προς το πρόσωπο του διαμεσολαβητή και τον τόπο διεξαγωγής της διαμεσολάβησης, τότε αυτοί ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 186του Ν.4521/2018 από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης με αιτιολογημένη απόφασή της.

Σε ορισμένες περιπτώσεις όπου οι διαφορές είναι σύνθετες, υπάρχουν τεχνικές δυσκολίες και απαιτούνται διαφορετικά είδη δεξιοτήτων και υψηλό γνωσιακό κεφάλαιο επιλέγεται η **συνδιαμεσολάβηση**. Στην περίπτωση αυτή επιλέγονται δυο εξίσου ικανοί διαμεσολαβητές με το αντικείμενο του ενός να αλληλοσυμπληρώνει το αντικείμενο του άλλου (δικηγόρος-οικονομολόγος, νομικός-αρχιτέκτονας πχ.). Το μοντέλο αυτό συνηθίζεται σε διασυνοριακές διαφορές και πολυπολιτισμικές διαφορές όπου η εθνικότητα, το γένος, η γλώσσα και η ηλικία μπορεί να επιφέρουν έντονη συναισθηματική φόρτιση και να οδηγήσουν σε αδιέξοδο της (Γιαννοπούλου, 2018).

Αφού επιλεγεί ο διαμεσολαβητής ή οι διαμεσολαβητές που θα διαχειριστούν την υπόθεση περνάμε στη διαδικασία υπογραφής της **συμφωνίας υπαγωγής** από τα μέρη που συμμετέχουν. Η συμφωνία υπαγωγής είναι σε μορφή κειμένου και είναι υποχρεωτικό να υπογραφεί και από τις δυο πλευρές αφού επιλέξουν τη διαμεσολάβηση για την επίλυση της διαφοράς τους.

Ο διαμεσολαβητής οφείλει να ελέγξει τη συμφωνία υπαγωγής στη διαμεσολάβηση και να επιβεβαιώσει ότι αποτυπώνονται τα εξής:

- Τα **ακριβή όρια** της διαμεσολάβησης για τη συγκεκριμένη διαφορά και τα επιμέρους ζητήματα που περιλαμβάνει
- Τα **ονόματα** των μερών, των παραστατών δικηγόρων, τυχόν πραγματογνωμόνων και του διαμεσολαβητή
- Η **εμπιστευτικότητα** ότι για οποιεσδήποτε πληροφορίες προκύψουν κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης δεν μπορούν αποκαλυφθούν σε τρίτο χωρίς την άδεια όλων των μερών και να χρησιμοποιηθούν ως παραδεκτά αποδεικτικά στοιχεία. Κατ'εξαιρέση οι πληροφορίες δύναται να αποκαλυφθούν όταν υπάρχει νομοθετική υποχρέωση

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- Η **ουδετερότητα** του διαμεσολαβητή
- Η **αμοιβή** του διαμεσολαβητή, ο τρόπος καταβολής και ο επιμερισμός ή όχι της αμοιβής μεταξύ των μερών
- Ο **χώρος διεξαγωγής** της διαμεσολάβησης και το κόστος επιβάρυνσης χρήσης του χώρου (κόστος διατροφής)
- Η **μη δεσμευτικότητα** μέχρι την υπογραφή της τελικής συμφωνίας

Η υπογραφή της συμφωνίας υπαγωγής εξασφαλίζει αρχικά ότι οι νομικές υποχρεώσεις των παρευρισκομένων μερών είναι καταγεγραμμένες, έχουν συμφωνηθεί και καταχωρηθεί. Ουσιαστικά διασφαλίζει τη διαδικασία της διαμεσολάβησης και αποτελεί την απαρχή της (Γιαννοπούλου, 2018), (<http://www.avlogiari.gr>), (<http://www.kediaa.gr>).

Αφού υπογραφεί η συμφωνία υπαγωγής ξεκινάει η διαδικασία της διαμεσολάβησης. Ο διαμεσολαβητής αρχικά θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι ο χώρος διεξαγωγής της διαδικασίας θα είναι:

- Εύκολα προσβάσιμος και ασφαλής (ιδιωτικό περιβάλλον)
- Άνετος και ευρύχωρος
- Τεχνολογικά σύγχρονος (πρόσβαση στο διαδίκτυο, χρήση projector, laptop)
- Ευέλικτος (όταν απαιτείται, θα υποστηρίζει τη δυνατότητα χρήσης μεταφραστών και διερμηνέων)
- Διοικητικά ανεξάρτητος (υποδοχή των μερών και γραμματειακή υποστήριξη, διαχείριση και παρακολούθηση)
- Εύχρηστος (δυνατότητα παροχής καφέ και γευμάτων στα διαλλείματα)

Επιπλέον η διάταξη του χώρου, οι θέσεις των μερών και του διαμεσολαβητή αποτελούν βασικά συστατικά της επιτυχούς διαδικασίας της διαμεσολάβησης. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να διατηρεί ίση απόσταση από τα μέρη προκειμένου να τονίσει την ουδέτερη στάση του (Γιαννοπούλου, 2018), (Λάμπρης, 2013).

Στη διαδικασία της διαμεσολάβησης συμμετέχουν συνήθως τα διαφωνούντα μέρη, οι παραστάτες δικηγόροι, εμπειρογνώμονες αν απαιτείτε, μέτοχοι, συγγενείς και φίλοι. Το σύνολο των παρευρισκομένων πρέπει υποχρεωτικά να συμπεριλαμβάνεται στη Συμφωνία Υπαγωγής στη Διαμεσολάβηση και να έχει

υπογράψει σε αυτήν προτού τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης (Γιαννοπούλου, 2018), (Λάμπρης,2013).

Επειδή σε κάθε διαμεσολάβηση η ανισορροπία δυνάμεων είναι συνήθης, ο διαμεσολαβητής καλείται να προχωρήσει στον έλεγχο αυτής. Αν διαπιστωθεί ότι υφίσταται πρέπει να ενημερώσει τους συμμετέχοντες και να συζητηθεί περαιτέρω. Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας (άρθρο 191 Ν.4512/2018) ο διαμεσολαβητής πρέπει να διασφαλίζει ότι τα διαφωνούντα μέρη έχουν επαρκή δυνατότητα συμμετοχής στη διαδικασία. Όλοι οι συμμετέχοντες θα πρέπει να έχουν την ίδια δυνατότητα άσκησης επιρροής και συμμετοχής στη διαδικασία (Γιαννοπούλου, 2018), (Λάμπρης,2013).

3.2 Έναρξη της διαμεσολάβησης

Την ημέρα διεξαγωγής της διαμεσολάβησης ο διαμεσολαβητής πραγματοποιεί αρχικά μια κοινή συνάντηση με τα μέρη και τους πληρεξούσιους δικηγόρους τους. Στη συνάντηση αυτή αφού καλωσορίσει τους συμμετέχοντες και ξεκινά την εναρκτήρια ομιλία του (Αντωνέλλος, Πλέσσα,2018).

Στην εναρκτήρια ομιλία του ο διαμεσολαβητής **περιγράφει εκ νέου** στα μέρη τόσο τους **βασικούς κανόνες** της διαμεσολάβησης όσο και **τον ρόλο** του στη **διαδικασία** αυτή. **Εξηγεί** και **αναλύει** τις αρχές της **διαδικασίας** της διαμεσολάβησης, **ενημερώνει** τα μέρη για τους όρους και τους **κανόνες** σε κάθε στάδιο που θα ακολουθήσει. Επισημαίνει στα μέρη ότι έχουν τη δυνατότητα να τερματίσουν τη διαδικασία οποιαδήποτε χρονική στιγμή το επιλέξουν. Επιβεβαιώνει στα μέρη την **ουδετερότητα** και την **αμεροληψία**. Τονίζει ιδιαίτερος την εμπιστευτικότητα και το απόρρητο της διαδικασίας. Κατά την έναρξη της διαμεσολάβησης δίνεται στο διαμεσολαβητή η ευκαιρία **να δημιουργήσει μια καλή εικόνα**, να κερδίσει την **εμπιστοσύνη** των μερών έτσι ώστε να εξελιχθεί ένας **γνήσιος διάλογος**. Έτσι τα μέρη θα μπορέσουν να νιώσουν ασφαλή και να εξωτερικεύσουν ευκολότερα τις σκέψεις τους (Αντωνέλλος, Πλέσσα,2018), (Λάμπρης,2013).

Αφού ολοκληρωθεί η εναρκτήρια ομιλία ο διαμεσολαβητής καλεί τα μέρη να τοποθετηθούν σχετικά με το θέμα της διαφοράς και να παραθέσουν τις απόψεις τους. Ο στόχος του διαμεσολαβητή είναι να δώσει στα μέρη τη δυνατότητα να

εξωτερικεύσουν τα συναισθήματά τους, να εκτονωθούν και αφού τα ξεπεράσουν να αντιμετωπίσουν πραγματικά τη διαφορά τους. Με τον τρόπο αυτό θα πετύχουν μια ορθολογικότερη αντιμετώπιση του προβλήματος, απαλλαγμένη από συναισθηματισμούς και ακρότητες (Αντωνέλλος, Πλέσσα,2018), (Λάμπρης,2013).

3.3 Οι ιδιωτικές συνεδρίες

Μετά το πέρας των δηλώσεων τόσο του διαμεσολαβητή όσο και των μερών ακολουθούν οι κατ' ιδίαν συναντήσεις ή αλλιώς συνεδρίες. Κατά τη διάρκεια της πρώτης συνεδρίας ο διαμεσολαβητής καλείτε **να διερευνήσει** το ιστορικό της κάθε πλευράς και **να φιλτράρει** τα ζητήματα που προκάλεσαν τη διαφορά. Να **δημιουργήσει** ένα περιβάλλον **ασφάλειας, ειλικρίνειας και εμπιστοσύνης**. Κάνει τη λέξη **εμπιστευτικότητα κυρίαρχη**. Επιλέγει ανοιχτού τύπου ερωτήσεις δίνοντας την ευκαιρία σε κάθε μέρος να τοποθετηθεί με δικά του λόγια, προκειμένου να κατανοήσει πως αντιλαμβάνεται τη διαφορά. Χρησιμοποιεί επιφωνήματα για να ενθαρρύνει τα μέρη να επεκτείνουν τη συζήτηση και να εκμαιεύσει όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες. Δείχνει ενδιαφέρον για τις επιθυμίες τους, τους προβληματισμούς τους και τα συναισθήματά τους. **Η ενσυναίσθηση** ειδικότερα σε περίπλοκες υποθέσεις με ισχυρά προσωπικά συναισθήματα αποτελεί το κλειδί της διαδικασίας. Η ενσυναίσθηση δηλώνει την μη επικριτική κατανόηση των απόψεων του άλλου. Αναδιατυπώνει τις πληροφορίες διευκρινίζοντας τυχόν παρανοήσεις και σημειώνει λεπτομερώς τις σημαντικότερες από αυτές ακούγοντας τι θεωρεί το κάθε μέρος πιο σημαντικό. Βοηθά τα μέρη να θέσουν **προτεραιότητες** και να αρχίσουν να σκέφτονται το **πραγματικό τους συμφέρον**, διαχωρίζοντας **τα γεγονότα** από τα **συναισθήματα** (Γιαννοπούλου,2018), (Τσαούση,2011), (<https://www.youtube.com>) .

Στη δεύτερη συνεδρία ο διαμεσολαβητής αρχικά προχωρά σε μια σύντομη ανακεφαλαίωση της προηγούμενης συνεδρίας, υπενθυμίζει στα μέρη την εμπιστευτικότητα της διαδικασίας και τους διαβεβαιώνει ότι όσο ειπώθηκαν δεν θα μεταφερθούν στην άλλη πλευρά. Θέτει προτεραιότητες και επικεντρώνεται στα σημαντικότερα ζητήματα. Προσπαθεί να χτίσει πάνω στην καλή σχέση εμπιστοσύνης που ήδη αναπτύχθηκε με τα μέρη. Προχωρά σε μια **εις βάθος διερεύνηση** της διαφοράς βοηθώντας τα μέρη να αντιληφθούν τα δυνατά και τα αδύνατά τους σημεία. Συζητά μαζί τους τις συνέπειες σε χρήμα και σε χρόνο σε περίπτωση αποτυχίας της διαμεσολάβησης. Προσπαθεί να διασφαλίσει ότι τα μέρη αντιλαμβάνονται τα

πλεονεκτήματα που προκύπτουν εάν επιλυθεί η διαφορά και τι θα μπορούσε να συμβεί σε περίπτωση που η υπόθεση οδηγηθεί στο δικαστήριο και χάσει τη δίκη. Αναγνωρίζει τα συναισθήματα των μερών και στοχεύει στην καρδιά του προβλήματος ενθαρρύνοντας τα μέρη να αναζητήσουν κοινά αποδεκτές λύσεις και να διαμορφώσουν τελικά μια κοινά αποδεκτή λύση. Ουσιαστικά προσπαθεί **να αποσταθεροποιήσει** τις αρχικά αδιάλλακτες θέσεις τους και να προβάλλει τη λογική της αναζήτησης λύσεων με βάση τις ανάγκες τους και τα πραγματικά τους συμφέροντα. Ενθαρρύνει τα μέρη να επικεντρώσουν τη σκέψη τους σε ένα υποθετικό μέλλον χωρίς τη διαφορά. Εστιάζει στις θετικές λεπτομέρειες ως αποτέλεσμα της επίλυσης της διαφοράς. Ζητά από τα μέρη να σκεφτούν τους μακροχρόνιους στόχους που δύναται να επιτευχθούν μετά από την άμεση επίτευξη της συμφωνίας. Έτσι τα μέρη θα μπορούν να συμμετέχουν σε μια διαπραγμάτευση με πρωταρχικό στόχο την ικανοποίησή τους (Γιαννοπούλου,2018),(Αντωνέλος,Πλέσσας,2011),(Καβαδέλλα,2017), (<https://www.youtube.com>).

Στη διάρκεια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης ενδέχεται να πραγματοποιηθούν περισσότερες από μια κοινές συνεδρίες και πολλές περισσότερες ατομικές. Ο διαμεσολαβητής κατά την εξέλιξη της διαδικασίας ενημερώνει τα μέρη ότι όλα προχωρούν ομαλά και ενδέχεται να υπάρξει θετικό αποτέλεσμα. Έχει δημιουργήσει συνθήκες για την διαμόρφωση προτάσεων και κάνει στα μέρη ερωτήσεις για να διαπιστώσει πόσο ρεαλιστικές είναι οι λύσεις που πρότειναν. Ζητά και παίρνει την άδεια να μεταφέρει την πρόταση από το ένα μέρος στο άλλο. Δεν προτείνει λύσεις και δεν παίρνει θέση για τις προτάσεις που ακούστηκαν. Ο διαμεσολαβητής ουσιαστικά διευκολύνει τα μέρη να πάρουν τις δικές τους αποφάσεις (<https://www.youtube.com>).

3.4 Οι διαπραγματεύσεις

Η διαμεσολάβηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη διαπραγμάτευση αφού οι δεξιότητες που απαιτούνται και για τις δυο μεθόδους είναι ίδιες. Επιπλέον οι στρατηγικές και οι τακτικές διαχείρισης των μερών παρουσιάζουν πανομοιότυπα χαρακτηριστικά.

Παρόλο που κάθε διαμεσολάβηση είναι και μια διαπραγμάτευση, η διαπραγμάτευση δεν μπορεί να είναι διαμεσολάβηση. Στη διαμεσολάβηση ο κοινά

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

αποδεκτός ουδέτερος τρίτος δεν έχει καμία εξουσία λήψης απόφασης. Ο ρόλος του είναι να βοηθήσει τα μέρη να οδηγηθούν εκουσίως στην επίτευξη μια κοινά αποδεκτής συμφωνίας.

Στη διαπραγμάτευση η κάθε πλευρά παραθέτοντας τα επιχειρήματά της προσπαθεί να καταλήξει σε συμφωνία με αμοιβαίες υποχωρήσεις. Καθώς τα συμφέροντα των πλευρών υπερισχύουν δίνεται περισσότερο βάρος στις θέσεις τους. Το αποτέλεσμα είναι τα θεμελιώδη συμφέροντα των μερών να τυγχάνουν μικρότερης ικανοποίησης. Όσο πιο αδιάλλακτες είναι οι αρχικές τους τοποθετήσεις, τόσο περισσότερος χρόνος απαιτείται για την εξεύρεση μιας λύσης. Συνήθως στις διαπραγματεύσεις υπερισχύει ο δυνατότερος και σκληρότερος διαπραγματευτής (Γιαννοπούλου,2018), (Λάμπρης,2013).

Ο διαμεσολαβητής στο στάδιο των διαπραγματεύσεων καλείται:

✓ Να διαχωρίσει τους ανθρώπους από το πρόβλημα: Οι άνθρωποι έχουν έντονα συναισθήματα, διαφορετικές αντιλήψεις και τρόπους επικοινωνίας. Όσο περισσότερο διαχωρίζονται τα συναισθήματα από τον άνθρωπο, τόσο ευκολότερα επιτυγχάνονται οι λύσεις των διαφορών

✓ Να επικεντρωθεί στα συμφέροντα και όχι στις θέσεις: Η απομάκρυνση των μερών από τις αρχικές τους θέσεις τους βοηθά να αντιληφθούν τα πραγματικά τους συμφέροντα και τις ανάγκες, έτσι ώστε να διαπραγματευτούν με βάσει αυτές

✓ Να επιλέξει μια σειρά από πιθανές λύσεις: Η δυσκολία σχεδιασμού των καλύτερων λύσεων ειδικά κάτω από συνθήκες πίεσης είναι δεδομένη. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να επινοήσει μια σειρά επιλογών στοχεύοντας στο αμοιβαίο όφελος

✓ Να στηρίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια: Η συμφωνία ανεξάρτητα από τα θέλω των μερών πρέπει να στηρίζεται σε κάποια βασικά κριτήρια όπως η αξία της αγοράς, η τεκμηριωμένη γνώμη ειδικών επιστημόνων, η εθιμοτυπία και ο νόμος (Γιαννοπούλου,2018).

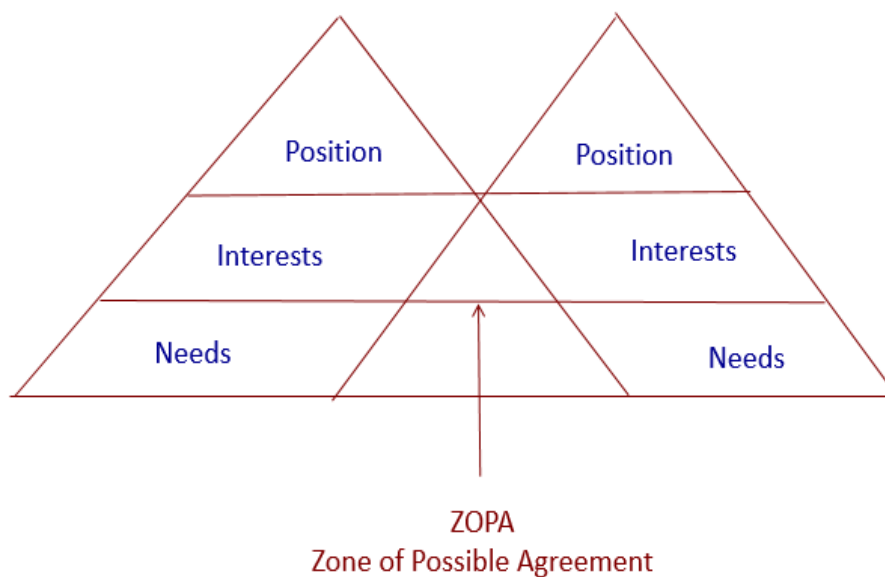
Το στάδιο της διαπραγμάτευσης περιλαμβάνει πολλές συνεδρίες όπου ο διαμεσολαβητής διερευνά την δυνατότητα επίτευξης συμφωνίας. Σε κάθε συνεδρία επισημαίνετε η εμπιστευτικότητα, εξετάζονται συνεχώς προσφορές μεταξύ των μερών έως ότου καταλήξουν στις πιο ρεαλιστικές από αυτές. Ο διαμεσολαβητής ζητά

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

από τα μέρη όχι μόνο την άδεια για την κοινοποίηση της προσφοράς τους αλλά και τον τρόπο με τον οποίο επιθυμούν να μεταφερθεί στο άλλο μέρος. Ουσιαστικά διασφαλίζει την εφαρμογή της αρχής της εμπιστευτικότητας (Λάμπρης,2013).

Ο διαμεσολαβητής με τις διαπραγματεύσεις βοηθά τα μέρη να ταξινομήσουν τα συμφέροντά τους χωρίς να προτείνει λύσεις. Η διευκόλυνση της συμφωνίας μεταξύ των μερών προϋποθέτει την εφαρμογή των ζωνών πιθανής συμφωνίας (**Zones of possible agreement-ZOPA**).

Διάγραμμα 1: ZOPA



Πηγή: ADR-ODR, Συγγραφική ομάδα Kelly Thornton και Γιαννοπούλου Ζωή

Στο παραπάνω διάγραμμα αποτυπώνονται δυο τρίγωνα όπου περιλαμβάνουν τις **θέσεις(positions)**, τα **συμφέροντα(interests)** και τις **ανάγκες(needs)** των μερών. Στην κορυφή κάθε τριγώνου υπάρχουν οι αρχικές θέσεις των μερών και τα δυο τρίγωνα είναι απομακρυσμένα. Στη μέση του τριγώνου τα συμφέροντα των μερών αντίθετα με τις θέσεις τους μας δείχνουν κάποια κοινά σημεία όπου συγκλίνουν. Τα συμφέροντα των μερών μπορεί να είναι:

- ❖ Αμοιβαία
- ❖ Διαφορετικά αλλά συμβιβάσιμα
- ❖ Διαφορετικά αλλά ασυμβίβαστα

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Ο διαμεσολαβητής ουσιαστικά προσπαθεί να βοηθήσει τα μέρη να εντοπίσουν τις ΖΟΡΑ στη διαφορά τους .

Στη βάση του τριγώνου υπάρχουν οι ανάγκες των μερών όπου η κάθε βάση αντιπροσωπεύει τις επιμέρους ανάγκες τους στη διαφορά. Όπως παρατηρούμε στο διάγραμμα 1 υπάρχει και εδώ μεγάλη πιθανότητα σύγκλισης όπως και με τα συμφέροντα. Το σημαντικότερο σημείο στη βάση του τριγώνου είναι η διαπίστωση ότι η συνέχιση της σχέσης μεταξύ των μερών μπορεί να αποτελέσει και το σημείο της πιθανής τους συμφωνίας. Ο διαμεσολαβητής αφού εντοπίσει τις ΖΟΡΑ της διαφοράς πρέπει να τις εκμεταλλευτεί κατάλληλα έτσι ώστε τα μέρη να αντιληφθούν σταδιακά ότι υπάρχουν μεταξύ τους κοινά σημεία συμφωνίας. Εξίσου σημαντικό είναι να μην οριοθετήσει τη συμφωνία στα όρια της ΖΟΡΑ καθώς αυτά ενδέχεται να διευρυνθούν και να περιλάβουν λύσεις που εμπεριέχουν περισσότερα από ένα συμφέροντα (Γιαννοπούλου,2018).

Όταν ο διαμεσολαβητής έχει προχωρήσει στις ιδιωτικές συνεδρίες με το κάθε μέρος και έχει παρουσιάσει σημαντική πρόοδο γίνεται δέκτης των προσφορών των αντίπαλων μερών. Η ικανότητα του διαμεσολαβητή στο στάδιο αυτό είναι να διακρίνει αν η προσφορά είναι ελκυστική και ρεαλιστική. Ουσιαστικά διενεργεί τον **έλεγχο ρεαλισμού** μέσα στα πλαίσια των **διαπραγματεύσεων**. Προκειμένου να το πετύχει αυτό πρέπει να δώσει τη δυνατότητα στο κάθε μέρος **να σκεφτεί και να αντιληφθεί:**

1. **Ποια θα ήταν η καλύτερη εναλλακτική (Best Alternative to a Negotiated Agreement-BATNA)** στην υπο διαπραγμάτευση συμφωνία. Δηλαδή είναι σημαντικό το κάθε μέρος να ξέρει το καλύτερο δυνατό σενάριο στην περίπτωση μη επίτευξης της συμφωνίας. Αυτό περιλαμβάνει το χρόνο διεκπεραίωσης της διαφοράς και το κόστος χρήματος (δικαστικά έξοδα, λειτουργικά έξοδα, αποζημιώσεις, φήμη και πελατεία).

2. **Ποια θα ήταν η χειρότερη εναλλακτική (Worst Alternative to a Negotiated Agreement-WATNA)** στην υπο διαπραγμάτευση συμφωνία. Τα αντίπαλα μέρη πρέπει να γνωρίζουν και το σενάριο της πλήρης αποτυχίας Σε αυτές τις περιπτώσεις θα υποχρεωθούν από το δικαστήριο να καλύψουν τα δικαστικά έξοδα και των δυο πλευρών και τις δικαστικές αποζημιώσεις. Η διαδικασία θα μπορούσε να

διαρκέσει πολλά χρόνια επιβαρύνοντας συναισθηματικά και ψυχολογικά τα μέρη και επηρεάζοντας αρνητικά την ψυχосύνθεσή τους.

3. **Ποια θα ήταν η πιο ρεαλιστική εναλλακτική (Realistic Alternative to a Negotiated Agreement-RATNA)** στην υπο διαπραγμάτευση συμφωνία. Στην περίπτωση αυτή παρουσιάζονται τα σημαντικότερα οικονομικά, συναισθηματικά και ψυχολογικά κόστη μιας ακόμη διαμεσολάβησης και η πιθανότερη έκβαση μιας δικαστικής απόφασης.

4. Τις ζώνες πιθανής συμφωνίας (**Zones of possible agreement-ZOPA**) που αναλύσαμε παραπάνω (<https://docplayer.gr>).

Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος ρεαλισμού και το κάθε μέρος σκεφτεί τις **BATNA, WATNA, RATNA** και **ZOPA** ο διαμεσολαβητής καλείτε να παροτρύνει το κάθε μέρος να βάλει την θέση του στη θέση του άλλου. Η εξέταση του οικονομικού και συναισθηματικού κόστους στην περίπτωση μη επίτευξης της συμφωνίας ενδέχεται να ωθήσουν τα μέρη να εξετάσουν ορθολογικότερα μια πιο ρεαλιστική προσφορά.

Μόλις το κάθε μέρος αποκτήσει μια γενικότερη θέση για την προτεινόμενη προσφορά του προς την άλλη πλευρά, ο διαμεσολαβητής μπορεί πλέον να περάσει στον έλεγχο ρεαλιστικότητας (Smart test) της συγκεκριμένης προσφοράς.

Στον πίνακα 1 που ακολουθεί αποτυπώνονται τα στάδια του smart test που πρέπει να ακολουθήσει ο διαμεσολαβητής κατά τον έλεγχο ρεαλιστικότητας.

Πίνακας 1: Έλεγχος Ρεαλιστικότητας (SMART test)

	Specific Συγκεκριμένη	Γνωρίζετε ακριβώς τι περιλαμβάνει η προσφορά;
	Measurable Μετρήσιμη	Πως μπορεί να μετρηθεί η εκπλήρωση της συγκεκριμένης προσφοράς;
	Achievable Επιτεύξιμη	Μπορεί να υλοποιηθεί η προσφορά;
	Realistic Ρεαλιστική	Η άλλη πλευρά μπορεί να αποδεχτεί την προσφορά;
	Time bound Χρονικά προσδιορισμένη	Πότε μπορεί να υλοποιηθεί η προσφορά;

Πηγή: ADR-ODR, Συγγραφική ομάδα Kelly Thornton και Γιαννοπούλου Ζωή

Ο διαμεσολαβητής αφού ολοκληρώσει το smart test της προσφοράς προχωρά στο επόμενο στάδιο. Ζητάει από τα μέρη να συνεχίσουν να σκέφτονται πως μπορούν να κάνουν την προσφορά τους ελκυστικότερη, περισσότερο εφικτή και λειτουργική για την άλλη πλευρά.

Τέλος αφού ολοκληρωθούν οι ξεχωριστές συνεδρίες διαπραγμάτευσης με τα μέρη και συνεχιστεί η βελτίωση των προσφορών και αντιπροσφορών ο διαμεσολαβητής δέχεται οδηγίες για το είδος και το πλήθος των πληροφοριών που μπορεί να μεταφέρει στην άλλη πλευρά διασφαλίζοντας παράλληλα την μη παραβίαση της αρχής της εμπιστευτικότητας (<https://docplayer.gr>).

Στο στάδιο των διαπραγματεύσεων ο διαμεσολαβητής ενδέχεται να αντιμετωπίσει την εμφάνιση του αδιεξόδου όπου θα πρέπει να χρησιμοποιήσει μια σειρά από εργαλεία που θα έχει στην διάθεσή του προκειμένου να το ξεπεράσει. Τις περισσότερες φορές τα έντονα συναισθήματα που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας οδηγούν τα μέρη σε αδιέξοδο με κύρια χαρακτηριστικά τη στασιμότητα και την εμπλοκή στην επικοινωνία.

Όταν εμφανίζονται τόσο δύσκολες καταστάσεις ο διαμεσολαβητής μπορεί να εφαρμόσει κάποιες τεχνικές προκειμένου να εκτονωθεί η φορτισμένη κατάσταση και να προχωρήσει η διαδικασία. Παρακάτω παραθέτουμε κάποιες από τις τεχνικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν:

- **Καταιγισμός Ιδεών:** Προτείνει στα μέρη να καταγράψουν σε χαρτί τις ιδέες τους ώστε να μπορέσουν να τις χρησιμοποιήσουν αργότερα στη λύση του προβλήματος.
- **Η Διαμεσολάβηση είναι δύναμη:** Επισημαίνει στα μέρη ότι πιθανή αποχώρηση από τη διαμεσολάβηση ενδέχεται να τους οδηγήσει σε άλλες διαδικασίες όπου οι αποφάσεις θα είναι δεσμευτικές και εκτελέσιμες.
- **Εκτόνωση:** Δίνει τη δυνατότητα στα μέρη να κάνουν διάλλειμα, να χαλαρώσουν από την πίεση της φορτισμένης ατμόσφαιρας, να εκτονώσουν τα έντονα συναισθήματα που προκαλούν τη σύγκρουση και να επανέλθουν με άλλο αέρα.

- **Αποτυπώστε ένα ρεαλιστικό χρονικό πλάνο:** Θέτοντας μικρές χρονικές προθεσμίες βοηθά τα μέρη να νοιώσουν ότι η διαδικασία προχωράει κάθε φορά που επιτυγχάνεται μια μικρή συμφωνία
- **Διαπραγμάτευση αρχών:** Βοηθά τα μέρη να μετακινηθούν από τη διαπραγμάτευση θέσεων (Ναι- Όχι), προς τη διαπραγμάτευση αρχών όπου θα επικεντρωθούν στα συμφέροντά τους και στην αναγκαιότητα επίτευξης μιας λύσης.
- **Παραχωρήσεις:** Εντοπίζει την εύκολη παραχώρηση του ενός μέρους που είναι πολύτιμη για το άλλο. Οι ειλικρινείς και αληθινές προθέσεις αποτελούν το σημαντικότερο πλεονέκτημα της διαδικασίας.
- **Ανάλυση Προβλήματος:** Αναλύει το πρόβλημα και ζητά από τα μέρη να ξαναδούν τη βάση του προβλήματος βήμα – βήμα εστιάζοντας στην ουσία και όχι το αδιέξοδο
- **Εξυπνάδα και χιούμορ:** Εξετάζει αρχικά αν τα μέρη δέχονται το χιούμορ και το χρησιμοποιεί όταν το κλίμα οδηγεί σε αδιέξοδο

Τέλος ο διαμεσολαβητής πρέπει να τονίζει την πρόοδο που έχει επιτευχθεί στην εξέλιξη της διαδικασίας έτσι ώστε το κάθε μέρος να γνωρίζει την πρόοδο που έχουν επιτύχει (<https://docplayer.gr>).

3.5 Τελική κοινή συνεδρία

Εφόσον επιτευχθεί τελικά μια αμοιβαία αποδεκτή συμφωνία, ο διαμεσολαβητής καλεί τα μέρη σε μια τελική κοινή συνεδρία. Στη διάρκεια της κοινής συνεδρίας ο διαμεσολαβητής περιγράφει αρχικά τη συμφωνία που επιτεύχθηκε και καλεί τους δικηγόρους να συντάξουν το κείμενο της συμφωνίας επίλυσης της διαφοράς. Η συμφωνία αυτή περιλαμβάνεται στο Πρακτικό Διαμεσολάβησης που συντάσσει ο διαμεσολαβητής. Η συμφωνία δεν είναι δεσμευτική μέχρι να υπογραφεί από τα μέρη.

Ο ρόλος των δικηγόρων είναι να συντάξουν τη γραπτή συμφωνία επίλυσης της διαφοράς. Η συμφωνία είναι μια σύμβαση δεσμευτική νομικά και είναι υποχρεωτικό να υπογραφεί και από τα δυο μέρη. Ο διαμεσολαβητής είναι παρών στη διάρκεια της διαδικασίας αυτής, αλλά τα μέρη είναι αυτά που θα αποφασίσουν για το περιεχόμενο και την ακριβή διατύπωση των όρων της συμφωνίας. Αφού τελικά υπογραφεί η συμφωνία και από τα δυο μέρη είναι νομικά εκτελεστή. Σε περίπτωση μη τήρησης των όρων της συμφωνίας από το ένα μέρος, το άλλο μέρος έχει τη

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

δυνατότητα να ασκήσει αγωγή εναντίον του για την παραβίαση της συμφωνίας. Αν δεν καταφέρουν να συμφωνήσουν τα μέρη ο διαμεσολαβητής τους ευχαριστεί για την επιλογή και κλείνει θετικά τη διαμεσολάβηση (<https://docplayer.gr>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΟΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Στο 4^ο κεφάλαιο θα προσπαθήσουμε να επικεντρωθούμε στις **δεξιότητες** του διαμεσολαβητή και να διαπιστώσουμε πόσο τον διευκολύνουν τη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Ο διαμεσολαβητής βοηθά τα μέρη να επιλύσουν τη διαφορά τους. Είναι ένα πρόσωπο με ειδικές σπουδές, γνώσεις και δεξιότητες. Παρόλο που η συμβολή του θεωρείται σημαντική δεν έχει εξουσία να αποφασίσει ο ίδιος και να υποδείξει στα μέρη τις πιθανές λύσεις (<http://kedip.gr>).

Υπάρχει όμως, όπως θα δούμε παρακάτω, ένα φάσμα δεξιοτήτων με βάση τις οποίες ο διαμεσολαβητής μπορεί έξυπνα να κατευθύνει τα μέρη στην επίλυση των προβλημάτων τους και με το ελάχιστο δυνατό κόστος να επιτύχει το μέγιστο βαθμό ικανοποίησης των μερών. Οι δεξιότητες αυτές εφαρμόζονται σε κάθε στάδιο της διαμεσολάβησης. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να τις εξασκεί και να τις βελτιώνει συνεχώς. Κάθε νέα διαμεσολάβηση εμπεριέχει το άγνωστο και το καινούριο. Η εξέλιξη και η προσαρμογή του διαμεσολαβητή κάθε φορά που καλείται να συμμετέχει σε μια νέα διαμεσολάβηση, αποτελούν μια νέα πρόκληση (<https://siamakis-lawyers.gr>).

4.1 Η τέχνη της ακρόασης

Ως μια πτυχή των δεξιοτήτων παρατήρησης, η τέχνη της ακρόασης είναι ζωτικής σημασίας για την ικανότητα του διαμεσολαβητή να καθορίσει τα πραγματικά συμφέροντα που οδηγούν στη διαμάχη μεταξύ των μερών και του δίνει σημαντικές ενδείξεις για τον τρόπο επίλυσης της διαφοράς τους (<https://www.mediate.com>)

Ο ρόλος του διαμεσολαβητή είναι να βοηθήσει τα μέρη να επιλύσουν τη διαφορά τους και να καταλήξουν σε συμφωνία μεταξύ τους. Η επίτευξη της συμφωνίας γίνεται ευκολότερα όταν ο διαμεσολαβητής είναι καλός ακροατής. Η τέχνη της ακρόασης είναι θέμα εξάσκησης και είναι μια από τις σημαντικότερες δεξιότητες του διαμεσολαβητή. Οι καλοί ακροατές αντιδρούν γρήγορα και αποτελεσματικά.

Η ενεργητική ακρόαση δίνει τη δυνατότητα στο διαμεσολαβητή να κατανοήσει και να αναλύσει σε βάθος την υπάρχουσα διαφορά. Ο ενεργητικός ακροατής δίνει στον συνομιλητή πλήρη προσοχή. Εκτός από την πλήρη προσοχή του

ομιλητή, είναι σημαντικό ότι ο ενεργός ακροατής βλέπει και ακούει με ενδιαφέρον τον ομιλητή. Ουσιαστικά σταματάει τον εσωτερικό του μονόλογο και δίνει την αίσθηση σε κάθε πλευρά ότι ακούει προσεκτικά και καταλαβαίνει (<http://www.oddee.gr>), (<https://www.zeit.de>).

Στην ενεργητική ακρόαση συμμετέχουν όλες οι αισθήσεις. **Στα πλαίσια της ενεργητικής ακρόασης** ο διαμεσολαβητής **χρησιμοποιεί** όπως θα δούμε παρακάτω στοιχεία τόσο **λεκτικής** όσο και **μη λεκτικής** ακρόασης (<https://www.skillsyouneed.com>).

Αφουγκράζεται με πλήρη συγκέντρωση τα μέρη και δείχνει συναισθηματική κατανόηση. Προσέχει τον τόνο της φωνής του και χρησιμοποιεί λεκτικές νύξεις όπως «**Μάλιστα**», «**Ναι, Κατάλαβα**», βοηθώντας την ομιλητή να νοιώσει άνετα και να επικοινωνήσει πιο εύκολα, ανοιχτά και ειλικρινά (Γιαννοπούλου,2018).

Διατηρεί οπτική επαφή με τα μέρη, γνέφει καταφατικά και διατηρεί ουδέτερη έκφραση στο πρόσωπό του. Η ήρεμη και ανέκφραστη στάση του διαμεσολαβητή είναι απαραίτητη ειδικά σε περιπτώσεις όπου η συναισθηματική φόρτιση είναι έντονη. Επίσης σε αρκετές περιπτώσεις μια ξεκάθαρη και ουδέτερη **αναδιατύπωση** ενός γεγονότος ή μιας «δύσκολης» κατάστασης βοηθάει τον διαμεσολαβητή να διατηρήσει την ουδετερότητά του και να ξεκαθαρίσει οποιαδήποτε σύγχυση ή παρεξήγηση στις θέσεις των μερών. Οι **διευκρινήσεις** είναι απαραίτητες προκειμένου να διατηρηθεί η επικοινωνία ειδικά σε θέματα όπου διατυπώνονται σύνθετες έννοιες και δίνονται εξειδικευμένες πληροφορίες. Μέσω της διευκρίνησης ο διαμεσολαβητής βεβαιώνει ότι ο ακροατής έχει κατανοήσει επακριβώς τον ομιλητή και καταλαβαίνει αυτά που λέει (Γιαννοπούλου,2018), (<https://www.skillsyouneed.com>).

Εξίσου σημαντική είναι και η **συναισθηματική νοημοσύνη**. Ο διαμεσολαβητής με συναισθηματική νοημοσύνη είναι σε θέση να διαχειρίζεται ορθολογικά τόσο τα συναισθήματά του όσο και τα συναισθήματα των ανθρώπων που συμμετέχουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει πέντε διαστάσεις. Αυτογνωσία, αυτορρύθμιση, κίνητρα συμπεριφοράς, ενσυναίσθηση και κοινωνικές δεξιότητες. Η ενσυναίσθηση είναι πολύ σημαντική για το διαμεσολαβητή. Τον βοηθά να αποκτήσει επίγνωση των συναισθημάτων, των αναγκών και των ανησυχιών των άλλων ανθρώπων (<https://www.skillsyouneed.com>).

Η κατανόηση, η αναγνώριση των θέσεων, των συναισθημάτων και των σκέψεων των μερών θέτουν τη βάση για την επίλυση των διαφορών τους. Τόσο η ενεργητική ακρόαση όσο και η προσέγγιση του συνομιλητή με βάση την ενσυναίσθηση είναι ικανές να ανοίξουν κανάλια επικοινωνίας εξαιρετικής σπουδαιότητας στις δυο πλευρές (Γιαννοπούλου,2018).

4.2 Η ικανότητα προσέγγισης των ανθρώπων

Η ικανότητα των διαμεσολαβητών να προσεγγίζουν τους ανθρώπους αλλά και το αντίστροφο είναι μια από τις σημαντικότερες δεξιότητες του διαμεσολαβητή. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προσεγγίζουν ανθρώπους διαφορετικών πολιτιστικών τάξεων, φύλων, εθνοτήτων, επαγγελμάτων και γενεών. Πολλές φορές καλούνται να ασχοληθούν με άτομα που επιδεικνύουν δυσκολίες προσωπικότητας ή αναπηριών που προκαλούνται από τραυματισμό ή ασθένεια. Σε αυτές τις περιπτώσεις δημιουργούνται πρόσθετες προκλήσεις για τους διαμεσολαβητές (<https://www.mediate.com>).

Η ευκολία προσέγγισης του διαμεσολαβητή βοηθά τα μέρη να τον εμπιστευτούν, να μιλήσουν με ειλικρίνεια για τη διαφορά και τα κίνητρα που θα τους οδηγήσουν στην επίλυσή της ή το αντίθετο. Ο διαμεσολαβητής επιτρέπει τα μέρη να τον προσεγγίσουν και να εξωτερικεύσουν την συμπεριφορά τους. Αναπτύσσει σχέση μαζί τους, αναγνωρίζοντας τις ανησυχίες, τις επιθυμίες και τα συμφέροντά τους. Είναι ήρεμος και ακούει χωρίς να κρίνει το εύρος των πληροφοριών που αναπτύσσονται στις συνεδρίες (<https://www.mediate.com>).

Παρακάτω θα παραθέσουμε μερικές τεχνικές και τρόπους συμπεριφοράς που διευκολύνουν το διαμεσολαβητή στην προσέγγιση των μερών:

- Στην πρώτη συνάντηση με τα μέρη η χειραψία θεωρείται σημαντική, σωματική επαφή, διευκολύνει την προσέγγιση και δίνει στα μέρη την εντύπωση ότι ο διαμεσολαβητής ενδιαφέρεται πραγματικά για το πρόβλημά τους
- Ευχαριστώντας τα μέρη κατά την εναρκτήρια δήλωση ο διαμεσολαβητής δημιουργεί μια θετική εικόνα. Βοηθάει τα μέρη να νιώσουν ότι η επιλογή της διαμεσολάβησης για την επίλυση της διαφοράς τους είναι σωστή και ότι ο διαμεσολαβητής πραγματικά ενδιαφέρεται για την επίλυσή της

➤ **Η θέση που κάθεται** ο διαμεσολαβητής είναι πολύ σημαντικό να προσαρμόζεται κάθε φορά ανάλογα με τις κοινές ή ατομικές συνεδρίες. Στην **κοινή** συνεδρία ο διαμεσολαβητής πρέπει να κάθεται **ανάμεσα** στα μέρη προβάλλοντας την ίση αντιμετώπιση προς όλους. Στις **ατομικές** συνεδρίες είναι σημαντικό ο διαμεσολαβητής να κάθεται **απέναντι** από κάθε μέρος προβάλλοντας μια ανοιχτή και φιλική στάση η οποία βοηθά στην καλύτερη προσέγγιση.

➤ Ο **τόνος της φωνής** του διαμεσολαβητή πρέπει να είναι ήρεμος και σε καμία περίπτωση επικριτικός. Ο ήρεμος τόνος της φωνής βοηθά τα μέρη να χαλαρώσουν και να αντιληφθούν ότι η διαμεσολάβηση επικεντρώνεται στις δικές τους προτεραιότητες και επιθυμίες και όχι στις απόψεις ενός δικαστή που θα αποφασίσει για τη διαφορά τους.

➤ **Η στάση του σώματος** του διαμεσολαβητή πρέπει να είναι χαλαρή δείχνοντας κύρος και ευκολία στην προσέγγιση. Το άγχος και ο εκνευρισμός πρέπει να απουσιάζουν από την εικόνα του διαμεσολαβητή. Η χαλαρότητα στην στάση βοηθά τα μέρη να πιστέψουν ότι ο διαμεσολαβητής **είναι άνθρωπος** και μπορούν να εξωτερικεύσουν τα συναισθήματά τους, τις σκέψεις και τους στόχους τους (Γιαννοπούλου,2018).

Η σωστή προσέγγιση των μερών την κατάλληλη χρονική στιγμή, με τον σωστό συναισθηματικό τόνο, με την δύναμη της λογικής και την προσωπική αξιοπιστία συχνά αντλεί αμοιβαία προσφορά από τα συμβαλλόμενα μέρη ως αντάλλαγμα και δημιουργεί μια θετική ατμόσφαιρα μέχρι την επίτευξη της συμφωνίας (<https://www.nolo.com>).

4.3 Η επίλυση των προβλημάτων

Η επίλυση των προβλημάτων κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης στηρίζεται σε δυο βασικά σημεία.

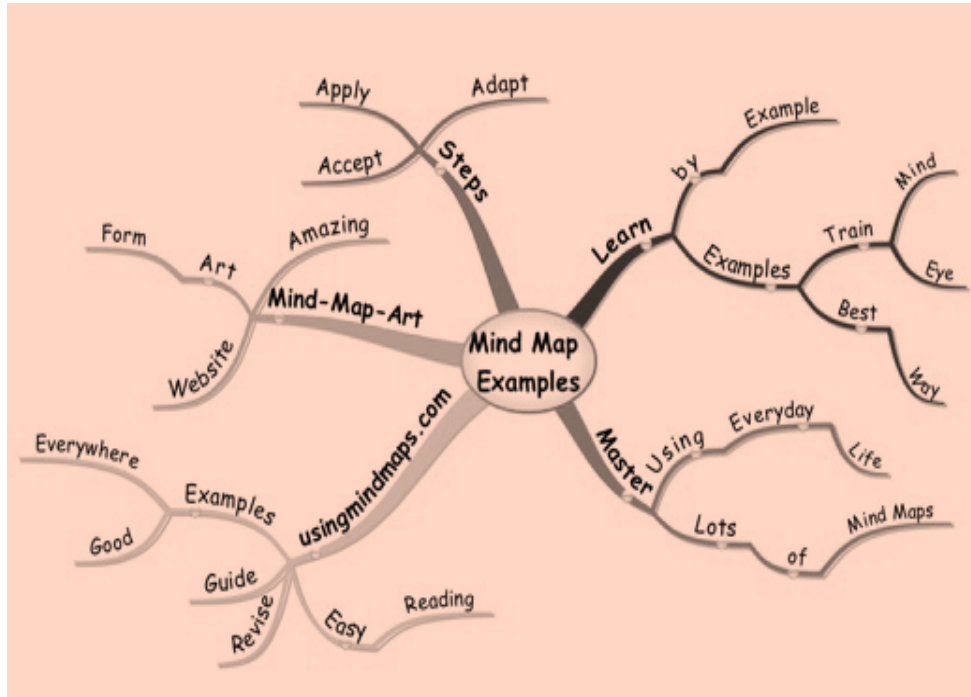
Το πρώτο είναι η ικανότητα του διαμεσολαβητή να αντιμετωπίζει τα πιθανά αδιέξοδα που εμφανίζονται κατά την εξέλιξη της διαδικασίας μεταξύ των μερών. Το δεύτερο είναι η ανάπτυξη της δημιουργικής σκέψης του διαμεσολαβητή.

Η δημιουργικότητα του διαμεσολαβητή φαίνεται να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική όταν πλαισιωθεί από επικοινωνιακές ιδέες που οδηγούν τα μέρη στην επίλυση της διαφοράς τους.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Μια από τις αποδοτικότερες μεθόδους ανάλυσης διαφορών είναι η δημιουργία ενός νοητικού χάρτη όπως παρουσιάζεται παρακάτω στην εικόνα 1.

Εικόνα 1: Νοητικός Χάρτης



Πηγή: ADR-ODR, Συγγραφική ομάδα Kelly Thornton και Γιαννοπούλου Ζωή

Ο σχεδιασμός ενός νοητικού χάρτη με χρήση μαρκαδόρου και πίνακα τόσο κατά τη διάρκεια μιας κοινής συνεδρίας, όσο και στις ιδιωτικές συνεδρίες δίνει τη δυνατότητα στο διαμεσολαβητή να αναλύσει το συγκεκριμένο σημείο της διαφοράς.

Ο διαμεσολαβητής ενημερώνει τα μέρη ότι τα επόμενα είκοσι λεπτά της συνεδρίας θα ασχοληθούν με το συγκεκριμένο ζήτημα και θα αποτυπώσουν στον πίνακα όλες τις προτεινόμενες από τα μέρη λύσεις.

Ο διαμεσολαβητής **δεν κρίνει, δεν σχολιάζει και δεν προτείνει πιθανές λύσεις**. Ο ρόλος του περιορίζεται στο να **καταγράφει** τις λύσεις παραμένοντας **ουδέτερος** έτσι ώστε να διευκολύνει την επίτευξη της συμφωνίας. Ο διαμεσολαβητής επικεντρώνεται στην **ξεκάθαρη καταγραφή και διατύπωση των απόψεων** των μερών. Από τις λύσεις που έχουν καταγραφεί ο διαμεσολαβητής εστιάζει στα σημεία κοινής συμφωνίας των μερών και ενθαρρύνει τα μέρη να δουλέψουν πάνω στις προτάσεις που έχουν γίνει. Ο έλεγχος ρεαλιστικότητας στη φάση αυτή θα πρέπει να

οδηγήσει τα μέρη σε μια ουσιαστικότερη προσπάθεια εξεύρεσης λύσης, η οποία θα είναι εφικτή και επιτεύξιμη (Γιαννοπούλου, 2018).

Ο διαμεσολαβητής δεν περιορίζεται και δεν δεσμεύεται από μια συγκεκριμένη άποψη προκειμένου να ξεπεράσει τα πιθανά προβλήματα της διαμεσολαβητικής διαδικασίας. **Αντιθέτως ενθαρρύνει:**

- ✓ Τα μέρη να σκεφτούν πιθανές λύσεις των προβλημάτων
- ✓ Τα μέρη να εξετάσουν τη διαφορά μέσα από διαφορετικές οπτικές και προσεγγίσεις
- ✓ Τα μέρη να προβάλλουν εναλλακτικές λύσεις
- ✓ Τη δημιουργικότητα των μερών χρησιμοποιώντας κατάλληλα εργαλεία όπως καταιγισμός και γέννηση ιδεών (brainstorming)

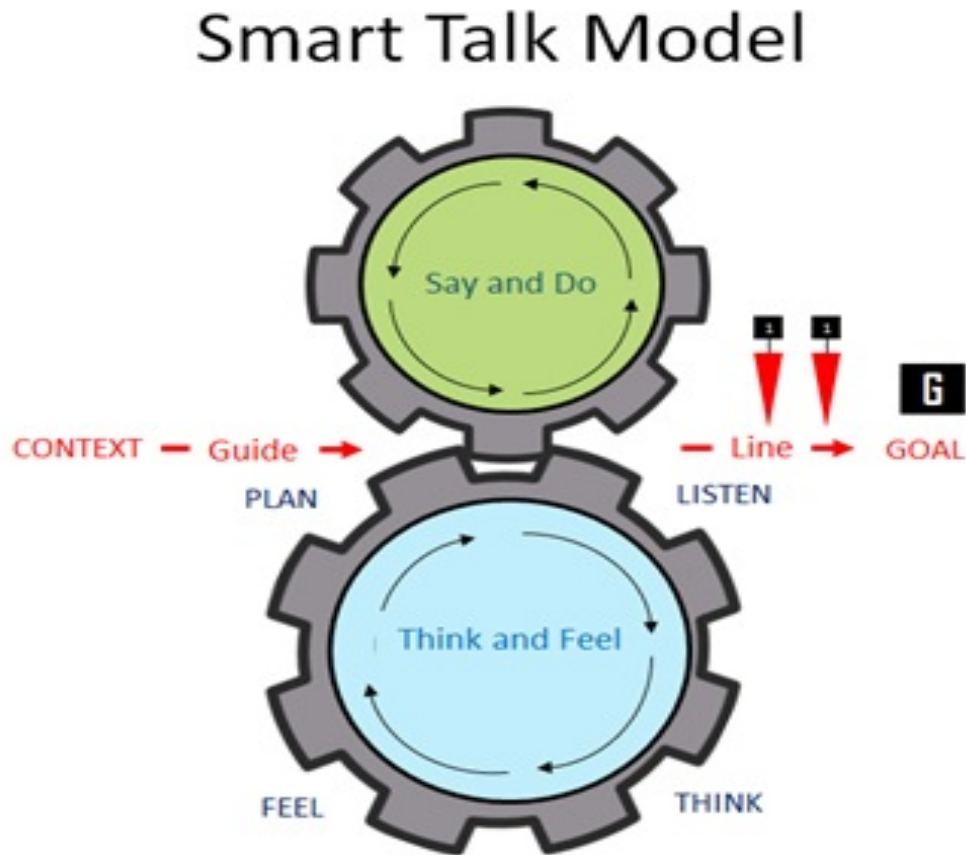
Ο διαμεσολαβητής ελέγχει τη ρεαλιστικότητα των συμφωνιών που έχουν προταθεί. Εφαρμόζει κατάλληλες στρατηγικές και διαθέτει ευέλικτα εργαλεία επίλυσης των διαφορών, τα οποία μπορεί με άνεση και ευχέρεια να τα χρησιμοποιήσει σε κάθε διαμεσολαβητική διαδικασία (Γιαννοπούλου, 2018).

4.4 Επικοινωνιακές δεξιότητες

Στην αρχή μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης οι διαμεσολαβητές πρέπει να λάβουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και να κατανοήσουν τη φύση της διαφοράς των αντίπαλων μερών. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να εκμαιεύσει τις βασικότερες από τις πληροφορίες που αφορούν τη διαφορά, κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Η εξωτερίκευση και καταγραφή των πληροφοριών από το διαμεσολαβητή, απαιτεί ανεπτυγμένες δεξιότητες επικοινωνίας (<https://www.mediate.com>).

Στην εικόνα 2 παρουσιάζεται το μοντέλο καθοδήγησης και κατανόησης της αλληλεπίδρασης των μερών (smart talk model). **Το μοντέλο αυτό αξιοποιεί τα εργαλεία επικοινωνίας αποδοτικότερα** σε κάθε αλληλεπίδραση του διαμεσολαβητή. Ουσιαστικά το μοντέλο χρησιμοποιείται για την παραγωγή πληροφοριών και καθοδηγεί τις αλληλεπιδράσεις του διαμεσολαβητή ενσωματώνοντας βέλτιστες πρακτικές επικοινωνίας. Το smart talk model παράγει νοημοσύνη για τον διαμεσολαβητή ωθώντας τον να οδηγήσει την επικοινωνία προς την επίτευξη του στόχου κάθε αλληλεπίδρασης μέσα από την κατανόηση αυτής.

Εικόνα 2: Smart Talk Model



Πηγή: Mediate.com, Marcoz Randy, Using Communication Tools in Mediation

Μέσα από το πλαίσιο (context) αυτό, θέλουμε να βεβαιωθούμε ότι έχουμε προσδιορίσει το στόχο (goal). Στην περίπτωση της διαμεσολάβησης πρόκειται για τη συμφωνία μεταξύ των αντίπαλων μερών. Έχοντας προσδιορίσει το στόχο μπορούμε στη συνέχεια να επιλέξουμε συγκεκριμένους ενδιάμεσους στόχους (goal) που θα μας βοηθήσουν να επιτύχουμε τον βασικό στόχο. Οι ενδιάμεσοι στόχοι μπορεί να περιλαμβάνουν τον εντοπισμό συμφερόντων πίσω από τη θέση κάθε αντίπαλου μέρους. Αυτό το μέρος του μοντέλου ονομάζεται κατευθυντήρια γραμμή.

Τα άλλα δυο μέρη του μοντέλου είναι αυτά που οδηγούν την αλληλεπίδραση κατά μήκος της κατευθυντήριας γραμμής προς τον επιδιωκόμενο στόχο μας. Στην εικόνα 2 απεικονίζονται ως γρανάζια που συνδέονται με την κατευθυντήρια γραμμή.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Τα δυο γράναζια αντιπροσωπεύουν από τη μια μεριά αυτό που λέμε και κάνουμε (say and do) και από την άλλη αυτό που νομίζουμε και αισθανόμαστε (thing and feel).

Αυτό που λέμε και κάνουμε (say and do) αντιπροσωπεύει τις επικοινωνιακές μας δεξιότητες που γνωρίζουμε και εφαρμόζουμε στην επικοινωνία. Οι επικοινωνιακές μας δεξιότητες είναι να θέτουμε καλές ερωτήσεις, να ενθαρρύνουμε το δημιουργικό καταιγισμό ιδεών, να χρησιμοποιούμε θετικό λεξιλόγιο και να αναδιατυπώνουμε τις δηλώσεις των μερών. Οι παραπάνω δεξιότητες είναι πολύ χρήσιμες και σημαντικές για την εξέλιξη της διαδικασίας της διαμεσολάβησης κατά μήκος της κατευθυντήριας γραμμής. Η κατευθυντήρια γραμμή είναι σημαντική τόσο για τους ενδιάμεσους στόχους όσο και για τον βασικό στόχο που θα μας οδηγήσει σε μια τελική συμφωνία.

Ο διαμεσολαβητής έχει πολλές επιλογές με βάση τις οποίες δύναται να αποφασίσει τι θα πει και τι θα κάνει (Say and Do). Το κύριο ερώτημα όμως παραμένει πως θα επιλέξουμε μεταξύ όλων των δυνατών επιλογών. Τι επηρεάζει τελικά την απόφασή μας. Ο καθορισμός τόσο του βασικού όσο και των ενδιάμεσων στόχων θα μας βοηθήσουν στην ορθολογική επιλογή της τελικής απόφασης μέσα από την δική μας **αντιληπτική ικανότητα** (<https://www.mediate.com>).

Ο διαμεσολαβητής επιλέγει τις δεξιότητες στις οποίες είναι καλός και μπορεί εύκολα να διαχειριστεί. Τα αντίπαλα μέρη θα πρέπει επίσης να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία της διαμεσολάβησης στο στάδιο τι λέμε και τι κάνουμε (Say and Do). Σε αυτό ακριβώς το σημείο τα αντίπαλα μέρη σκέφτονται και αισθάνονται και ως ένα συμπληρωματικό γράναζι μπαίνουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Η χρήση του γράναζιού σκεφτείτε και αισθανθείτε (Think and Feel) ως μέρος του μοντέλου απομακρύνει τη συναισθηματική φόρτιση και τα αρνητικά συναισθήματα σε τέσσερα απλά βήματα. Τα βήματα αυτά είναι ακρόαση, η σκέψη, η αίσθηση και ο προγραμματισμός. Τα βήματα αυτά μας βοηθούν να ενσωματώσουμε περισσότερες βέλτιστες πρακτικές στην επικοινωνία με τους άλλους.

Το γράναζι think and feel είναι το μεγαλύτερο από τα δυο και έχει ιδιαίτερη βαρύτητα για την ομαλή λειτουργία του μοντέλου. Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημάνουμε πόσο σημαντικό είναι να διασφαλίσουμε ότι αυτό που λέμε και

κάνουμε γίνεται πλήρως κατανοητό από τα διαφωνούντα μέρη (<https://www.mediate.com>).

Ο σχεδιασμός (plan) και η ενσωμάτωση της κατανόησης των μερών (feel) από τον διαμεσολαβητή ως συνδυετικός κρίκος του γριναζιού λέμε και κάνουμε (say and do) ακολουθεί μια σταθερή εξέλιξη πάνω στην κατευθυντήρια γραμμή του μοντέλου.

Παρακάτω παραθέτουμε τις τέσσερις βασικές δεξιότητες επικοινωνίας του διαμεσολαβητή που θα επιλέξει να εφαρμόσει το Smart Talk Model στη διαδικασία της διαμεσολάβησης:

✓ **Ακούστε (Listen):** Ακούμε προσεκτικά τι είπε το πρόσωπο λεκτικά και μη λεκτικά (Εστιασμένη ακρόαση).

✓ **Σκεφτείτε (Think):** Τι ακριβώς σημαίνουν οι πληροφορίες που συλλέγετε (ανάπτυξη πολλών ανταγωνιστικών υποθέσεων)

✓ **Αισθανθείτε (Feel):** Οι πληροφορίες που συλλέξατε έχουν κάποια ιδιαίτερη σημασία στον μικρόκοσμο του κάθε ατόμου (Ενσωμάτωση της κατανόησής σας στον κόσμο του άλλου ατόμου).

✓ **Σχεδιάστε (Plan):** Τι θα πείτε ή θα σχεδιάσετε βασιζόμενοι στην όσο το δυνατόν καλύτερη κατανόηση των πληροφοριών που έχετε {σύνδεση σκέψης και αίσθησης (feel and plan) με λέμε και κάνουμε(say and do)};

Ο διαμεσολαβητής που θα επιλέξει να εφαρμόσει το μοντέλο που μόλις περιγράψαμε, στα πλαίσια της ανάλυσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων, θα βοηθηθεί σημαντικά. Θα μπορέσει να πετύχει ευκολότερα τους στόχους του. Η προσέγγιση των προβλημάτων των αντίπαλων μερών σε συνδυασμό με την σε βάθος κατανόηση των συμφερόντων τους δίνει τη δυνατότητα στο διαμεσολαβητή να επιλύσει επιτυχώς μεγαλύτερο αριθμό των υποθέσεων που αναλαμβάνει. (<https://www.mediate.com>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ (52/2008/ΕΚ)

Στο 5^ο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε την οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την συνεδρίαση της 21^{ης} Μαΐου 2008, αποφάσισε και εξέδωσε την οδηγία **2008/52/ΕΚ** για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

Στόχος της συγκεκριμένης οδηγίας είναι να ανοίξει το δρόμο στην εναλλακτική επίλυση διαφορών και να προάγει το φιλικό διακανονισμό ενθαρρύνοντας την προσφυγή των Ευρωπαίων πολιτών στη Διαμεσολάβηση. Επιπλέον μέσω της οδηγίας δημιουργείτε μια πιο ισορροπημένη σχέση μεταξύ της Διαμεσολάβησης και των δικαστικών διαδικασιών, καθώς διασφαλίζετε ένα αξιόπιστο νομικό πλαίσιο για τη διαμεσολάβηση σε όλα τα Κράτη Μέλη. Με την ψήφιση της παραπάνω οδηγίας τα περισσότερα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενσωμάτωσαν τις διατάξεις της στους εθνικούς τους νόμους (<https://www.opemed.gr>), (Θεοχάρης, 2015).

Παρόλο που η οδηγία ήταν δεσμευτική για όλα τα κράτη μέλη, δεν επέβαλλε συγκεκριμένη προσέγγιση ενός μόνο διαμεσολαβητικού μοντέλου αλλά αντιθέτως ενθάρρυνε τα κράτη να χρησιμοποιήσουν διάφορους ρυθμιστικούς μηχανισμούς σχετικά με την ενεργοποίηση και τον καθορισμό των κριτηρίων και τις ευεργετικές πτυχές της διαμεσολάβησης (Θεοχάρης, 2015)

Παρακάτω ακολουθεί αυτούσια η οδηγία 2008/52/ΕΚ όπως έχει δημοσιευθεί στην επίσημη εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις 24/05/2018.

**ΟΔΗΓΙΑ 2008/52/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ** της 21ης Μαΐου 2008 για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις

**ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,**

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο

61 στοιχείο γ) και το άρθρο 67 παράγραφος 5 δεύτερη περίπτωση,

την πρόταση της Επιτροπής,

τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής [1],

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 251 της συνθήκης [2],

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Η Κοινότητα όρισε ως στόχο τη διατήρηση και την ανάπτυξη ενός χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης, εντός του οποίου εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων. Για τον σκοπό αυτό, η Κοινότητα πρέπει να θεσπίσει, μεταξύ άλλων, μέτρα στον τομέα της δικαστικής συνεργασίας σε αστικές υποθέσεις, τα οποία είναι αναγκαία για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

(2) Η αρχή της πρόσβασης στη δικαιοσύνη είναι θεμελιώδης και, με στόχο τη διευκόλυνση καλύτερης πρόσβασης στη δικαιοσύνη, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του Τάμπερε, της 15ης και 16ης Οκτωβρίου 1999, κάλεσε τα κράτη μέλη να δημιουργήσουν εναλλακτικές εξωδικαστικές διαδικασίες.

(3) Τον Μάιο του 2000, το Συμβούλιο υιοθέτησε συμπεράσματα για τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διαφορών στο αστικό και εμπορικό δίκαιο και δήλωσε ότι ο καθορισμός βασικών αρχών στον συγκεκριμένο τομέα αποτελεί ουσιαστικό στάδιο για να καταστεί δυνατή η δέουσα επεξεργασία και λειτουργία εξωδικαστικών διαδικασιών για την επίλυση των διαφορών σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, ώστε να απλουστευθεί και να βελτιωθεί η πρόσβαση στη δικαιοσύνη.

(4) Τον Απρίλιο του 2002, η Επιτροπή παρουσίασε Πράσινη Βίβλο σχετικά με τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διαφορών στο αστικό και εμπορικό δίκαιο, προβαίνοντας σε απολογισμό της τρέχουσας κατάστασης όσον αφορά τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και άρχισε ευρεία διαβούλευση με τα κράτη μέλη και τους ενδιαφερομένους σχετικά με ενδεχόμενα μέτρα προοριζόμενα να ενθαρρύνουν τη χρήση της διαμεσολάβησης.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

(5) Ο στόχος της διασφάλισης καλύτερης πρόσβασης στη δικαιοσύνη, ο οποίος αποτελεί μέρος της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη δημιουργία ενός χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης, θα πρέπει να περιλαμβάνει την πρόσβαση στις δικαστικές καθώς και τις εξωδικαστικές μεθόδους επίλυσης των διαφορών. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, κυρίως όσον αφορά την ύπαρξη διαθέσιμων υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

(6) Η διαμεσολάβηση μπορεί να προσφέρει οικονομικά αποδοτική και ταχεία εξωδικαστική επίλυση των διαφορών σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις μέσω διαδικασιών προσαρμοσμένων στις ανάγκες των διαδίκων. Οι συμφωνίες που επιτυγχάνονται μέσω διαμεσολάβησης προσφέρονται περισσότερο για εκούσια εκτέλεση και επιτρέπουν να διατηρηθεί φιλική και βιώσιμη σχέση μεταξύ των μερών. Τα προτερήματα αυτά είναι εντονότερα στις καταστάσεις που περιλαμβάνουν διασυνοριακά στοιχεία.

(7) Προκειμένου να ενθαρρυνθεί περαιτέρω η χρήση της διαμεσολάβησης και να εξασφαλιστεί ότι οι διάδικοι που προσφεύγουν στη διαμεσολάβηση μπορούν να βασίζονται σε ένα προβλέψιμο νομικό πλαίσιο, είναι απαραίτητο να θεσπιστεί νομοθεσία-πλαίσιο, η οποία να καλύπτει ειδικότερα βασικές πτυχές της πολιτικής δικονομίας.

(8) Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο στη διαμεσολάβηση σε διασυνοριακές διαφορές, αλλά τα κράτη μέλη μπορούν κάλλιστα να εφαρμόζουν τις διατάξεις αυτές και σε εσωτερικές διαδικασίες διαμεσολάβησης.

(9) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εμποδίζει με κανένα τρόπο τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών επικοινωνίας στη διαδικασία διαμεσολάβησης.

(10) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται στις διαδικασίες στις οποίες δύο ή περισσότερα μέρη μιας διασυνοριακής διαφοράς επιχειρούν εκουσίως να καταλήξουν σε φιλική συμφωνία σχετικά με την επίλυση της διαφοράς τους με τη βοήθεια διαμεσολαβητή. Θα πρέπει να εφαρμόζεται στις αστικές και εμπορικές υποθέσεις. Ωστόσο, δεν θα πρέπει να τυγχάνει εφαρμογής όσον αφορά δικαιώματα και υποχρεώσεις ως προς τα οποία τα μέρη δεν έχουν την ελευθερία να αποφασίζουν

βάσει του οικείου εφαρμοστέου δικαίου. Τέτοια δικαιώματα και υποχρεώσεις αποτελούν ιδιαίτερα συχνό φαινόμενο στο οικογενειακό και το εργατικό δίκαιο.

(11) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις διαπραγματεύσεις προ της συνάψεως συμβάσεων ή τις οιονεί δικαστικές διαδικασίες, όπως ορισμένα δικαστικά συστήματα συμβιβασμού, καταγγελίες καταναλωτών, διαιτησία, αποφάσεις εμπειρογνομόνων και διαδικασίες στις οποίες πρόσωπα ή φορείς εκδίδουν τυπική σύσταση, δεσμευτική ή μη, όσον αφορά την επίλυση της διαφοράς.

(12) Η παρούσα οδηγία ισχύει για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες το δικαστήριο παραπέμπει τα μέρη σε διαμεσολάβηση ή η εθνική νομοθεσία προβλέπει διαμεσολάβηση. Επιπλέον, εφόσον ένας δικαστής μπορεί να ενεργεί ως διαμεσολαβητής κατά το εθνικό δίκαιο, η παρούσα οδηγία θα πρέπει επίσης να διέπει τη διαμεσολάβηση εκ μέρους δικαστή που δεν έχει επιληφθεί οιασδήποτε δικαστικής διαδικασίας σχετικής με τη διαφορά ή τις διαφορές. Δεν θα πρέπει, εντούτοις, να επεκτείνεται σε προσπάθειες που καταβάλλει το δικαστήριο ή ο δικαστής που έχει επιληφθεί της διευθέτησης διαφοράς, στο πλαίσιο δικαστικής διαδικασίας σχετικής με την εν λόγω διαφορά ή σε υποθέσεις στις οποίες το επιληφθέν δικαστήριο ή ο επιληφθείς δικαστής ζητεί τη συνδρομή ή τη γνωμοδότηση αρμοδίου προσώπου.

(13) Η διαμεσολάβηση που προβλέπει η παρούσα οδηγία θα πρέπει να αποτελεί εκούσια διαδικασία υπό την έννοια ότι τα μέρη έχουν την ευθύνη της διαδικασίας και μπορούν να την οργανώσουν κατά την επιθυμία τους και να την ολοκληρώσουν οποιαδήποτε στιγμή. Ωστόσο, η εθνική νομοθεσία θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στα δικαστήρια να ορίζουν προθεσμίες για τη διαδικασία διαμεσολάβησης. Επίσης, τα δικαστήρια έχουν τη δυνατότητα να επιστούν την προσοχή των διαδίκων στη δυνατότητα διαμεσολάβησης, εφόσον είναι σκόπιμο.

(14) Η οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τυχόν εθνική νομοθεσία η οποία καθιστά την προσφυγή στη διαμεσολάβηση υποχρεωτική ή τη συνδέει με κίνητρα ή κυρώσεις, εφόσον η εν λόγω νομοθεσία δεν εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμα πρόσβασης στο δικαστικό σύστημα. Η οδηγία δεν θα πρέπει επίσης να θίγει τα υφιστάμενα αυτορρυθμιζόμενα συστήματα διαμεσολάβησης, εφόσον αφορούν πτυχές οι οποίες δεν καλύπτονται από την οδηγία.

(15) Για λόγους νομικής ασφάλειας η παρούσα οδηγία θα πρέπει να ορίζει ποια ημερομηνία θα πρέπει να καθορίζεται για να διαπιστώνεται αν μια διαφορά την οποία τα μέρη επιδιώκουν να επιλύσουν με τη διαμεσολάβηση είναι διασυνοριακή. Ελλείψει γραπτής συμφωνίας πρέπει να θεωρηθεί ότι τα μέρη συμφωνούν να προσφύγουν στη διαμεσολάβηση τη στιγμή κατά την οποία αναλαμβάνουν ειδική δράση για να αρχίσει η διαδικασία της διαμεσολάβησης.

(16) Για να εξασφαλιστεί η απαραίτητη αμοιβαία εμπιστοσύνη σχετικά με την τήρηση του απορρήτου, με τις επιπτώσεις στις προθεσμίες παραγραφής και με τις αποσβεστικές προθεσμίες, καθώς και όσον αφορά την αναγνώριση και την εκτέλεση συμφωνιών που προκύπτουν από διαμεσολάβηση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν, με κάθε μέσο που κρίνουν σκόπιμο, την κατάρτιση διαμεσολαβητών και την καθιέρωση αποτελεσματικών μηχανισμών ελέγχου της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

(17) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ορίζουν τους μηχανισμούς αυτούς, οι οποίοι ενδέχεται να περιλαμβάνουν την προσφυγή σε λύσεις με βάση την αγορά, αλλά δεν θα πρέπει να αναμένεται να παράσχουν οιαδήποτε χρηματοδότηση εν προκειμένω. Οι μηχανισμοί θα πρέπει να φροντίζουν να διατηρούν την ευελιξία της διαδικασίας διαμεσολάβησης και την αυτονομία των μερών και να εξασφαλίζουν ότι η διαμεσολάβηση διεξάγεται με κατάλληλο αποτελεσματικό και αμερόληπτο τρόπο. Οι διαμεσολαβητές ενημερώνονται για την ύπαρξη του ευρωπαϊκού κώδικα δεοντολογίας για τους διαμεσολαβητές, ο οποίος θα πρέπει επίσης να διατίθεται και στο ευρύ κοινό μέσω του Διαδικτύου.

(18) Στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή, η Επιτροπή εξέδωσε σύσταση [3] η οποία καθορίζει τα ελάχιστα κριτήρια ποιότητας τα οποία θα πρέπει να προσφέρουν στους χρήστες τους τα εξωδικαστικά όργανα που είναι επιφορτισμένα με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Κάθε διαμεσολαβητής ή οργανισμός που καλύπτεται από την εν λόγω σύσταση ενθαρρύνεται να τηρεί τις αρχές της. Προκειμένου να διευκολυνθεί η διάδοση πληροφοριών σχετικά με αυτά τα όργανα, η Επιτροπή θα πρέπει να δημιουργήσει βάση δεδομένων των εξωδικαστικών συστημάτων τα οποία συμμορφώνονται, κατά τα κράτη μέλη, με τις αρχές της εν λόγω σύστασης.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

(19) Η διαμεσολάβηση δεν θα πρέπει να θεωρείται ως δευτερεύουσα λύση σε σχέση με τη δικαστική διαδικασία υπό την έννοια ότι η τήρηση των συμφωνιών που προκύπτουν από διαμεσολάβηση εξαρτάται από την καλή θέληση των μερών. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επομένως να εξασφαλίζουν ότι τα μέρη έγγραφης συμφωνίας που προκύπτει από διαμεσολάβηση μπορούν να ζητούν την εκτέλεση του περιεχομένου της συμφωνίας. Τα κράτη μέλη μπορούν να αρνούνται την αναγνώριση της συμφωνίας ως εκτελεστής μόνον εφόσον το περιεχόμενό της αντιβαίνει στο εθνικό τους δίκαιο, συμπεριλαμβανομένου του διεθνούς ιδιωτικού τους δικαίου, ή εφόσον δεν προβλέπεται στο εν λόγω δίκαιο η εκτελεστότητα του περιεχομένου της συγκεκριμένης συμφωνίας. Αυτό θα μπορούσε να συμβαίνει, αν η υποχρέωση που προβλέπεται στη συμφωνία δεν μπορεί να καταστεί εκτελεστή λόγω της φύσεώς της.

(20) Το περιεχόμενο συμφωνίας που προκύπτει από διαμεσολάβηση η οποία κηρύσσεται εκτελεστή σε ένα κράτος μέλος θα πρέπει να αναγνωρίζεται και να θεωρείται εκτελεστό στα λοιπά κράτη μέλη σύμφωνα με την εφαρμοστέα κοινοτική νομοθεσία ή το εθνικό δίκαιο. Τούτο μπορεί, λόγω χάρη, να στηριχθεί στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 2000, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις [4] ή στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2201/2003 του Συμβουλίου, της 27ης Νοεμβρίου 2003, για τη διεθνή δικαιοδοσία και την αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων σε συζυγικές διαφορές και διαφορές γονικής μέριμνας [5].

(21) Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2201/2003 ορίζει συγκεκριμένα ότι οι συμφωνίες μεταξύ των μερών, προκειμένου να είναι εκτελεστές σε άλλο κράτος μέλος, πρέπει να είναι εκτελεστές στο κράτος μέλος στο οποίο συνήφθησαν. Ως εκ τούτου, η παρούσα οδηγία, εάν το περιεχόμενο συμφωνίας που προκύπτει από διαμεσολάβηση σε υπόθεση οικογενειακού δικαίου δεν είναι εκτελεστό στο κράτος μέλος στο οποίο συνήφθη η συμφωνία και στο οποίο ζητείται να κηρυχθεί εκτελεστή η συμφωνία, δεν θα πρέπει να ενθαρρύνει τα μέρη να παρακάμψουν το δίκαιο του εν λόγω κράτους μέλους επιδιώκοντας να κηρυχθεί η συμφωνία τους εκτελεστή σε άλλο κράτος μέλος.

(22) Η παρούσα οδηγία δεν θίγει τους κανόνες των κρατών μελών σχετικά με την εκτέλεση συμφωνιών που προκύπτουν από διαμεσολάβηση.

(23) Η εμπιστευτικότητα της διαδικασίας διαμεσολάβησης είναι σημαντική και η παρούσα οδηγία θα πρέπει, ως εκ τούτου, να προβλέπει ελάχιστο βαθμό συμβατότητας των κανόνων πολιτικής δικονομίας όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο προστατεύεται ο εμπιστευτικός χαρακτήρας της διαμεσολάβησης σε κάθε μεταγενέστερη αστική και εμπορική δίκη ή διαιτησία.

(24) Προκειμένου να ενθαρρυνθούν τα μέρη να χρησιμοποιούν τη διαμεσολάβηση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι κανόνες τους περί παραγραφής και αποσβεστικών προθεσμιών δεν εμποδίζουν τα μέρη να προσφεύγουν σε δικαστήριο ή διαιτησία σε περίπτωση αποτυχίας της προσπάθειάς τους για διαμεσολάβηση. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν την επίτευξη του αποτελέσματος αυτού, ακόμη και αν η παρούσα οδηγία δεν εναρμονίζει τους εθνικούς κανόνες περί παραγραφής και αποσβεστικών προθεσμιών. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις διατάξεις σχετικά με τις προθεσμίες παραγραφής και τις αποσβεστικές προθεσμίες που προβλέπουν διεθνείς συμφωνίες, λόγω χάρη στον τομέα των μεταφορών, όπως αυτές εφαρμόζονται στα κράτη μέλη.

(25) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν την παροχή πληροφοριών στο ευρύ κοινό σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο δύνανται να έλθουν σε επαφή με τους διαμεσολαβητές ή τους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Θα πρέπει επίσης να ενθαρρύνουν τους ασκούντες νομικό επάγγελμα να ενημερώνουν τους πελάτες τους σχετικά με τη δυνατότητα διαμεσολάβησης.

(26) Σύμφωνα με το σημείο 34 της διοργανικής συμφωνίας για τη βελτίωση της νομοθεσίας [6], τα κράτη μέλη παροτρύνονται να καταρτίζουν και να δημοσιοποιούν, προς ιδία χρήση και προς όφελος της Κοινότητας, τους δικούς τους πίνακες, οι οποίοι αποτυπώνουν στο μέτρο του δυνατού την αντιστοιχία της οδηγίας με τα μέτρα μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο.

(27) Η παρούσα οδηγία αποσκοπεί στην προώθηση των θεμελιωδών δικαιωμάτων και λαμβάνει υπόψη τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

(28) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας είναι αδύνατον να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη και μπορεί συνεπώς, λόγω των διαστάσεων ή των αποτελεσμάτων της προβλεπόμενης δράσης, να επιτευχθεί καλύτερα σε

κοινοτικό επίπεδο, η Κοινότητα μπορεί να θεσπίσει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της συνθήκης. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας του ίδιου άρθρου, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει το αναγκαίο για την επίτευξη του στόχου της μέτρο.

(29) Σύμφωνα με το άρθρο 3 του πρωτοκόλλου για τη θέση του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ιρλανδίας, που προσαρτάται στη συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση και στη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Ιρλανδία γνωστοποίησαν την επιθυμία τους να μετάσχουν στη θέσπιση και την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας.

(30) Σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 2 του πρωτοκόλλου για τη θέση της Δανίας, που προσαρτάται στη συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση και στη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, η Δανία δεν συμμετέχει στη θέσπιση της οδηγίας και δεν δεσμεύεται από αυτήν ούτε υπόκειται στην εφαρμογή της,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Στόχος και πεδίο εφαρμογής

1. Στόχος της παρούσας οδηγίας είναι να διευκολύνει την πρόσβαση στην εναλλακτική επίλυση των διαφορών και να προαγάγει τον φιλικό διακανονισμό τους, ενθαρρύνοντας την προσφυγή στη διαμεσολάβηση και φροντίζοντας για τη δημιουργία ισόρροπης σχέσης μεταξύ της διαμεσολάβησης και των δικαστικών διαδικασιών.

2. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε περίπτωση διασυνοριακών διαφορών στις αστικές και εμπορικές υποθέσεις εκτός ορισμένων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων για τα οποία τα μέρη δεν έχουν τη δυνατότητα να αποφασίζουν βάσει του εφαρμοστέου δικαίου. Δεν καλύπτει ιδίως φορολογικές, τελωνειακές ή διοικητικές υποθέσεις, ή την ευθύνη του κράτους λόγω πράξεων ή παραλείψεων κατά την άσκηση της κρατικής εξουσίας ("acta jure imperii").

3. Στην παρούσα οδηγία, με τον όρο "κράτος μέλος" νοούνται τα κράτη μέλη με εξαίρεση τη Δανία.

Άρθρο 2

Διασυνοριακές διαφορές

1. Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας ως διασυνοριακή διαφορά νοείται εκείνη κατά την οποία τουλάχιστον ένα από τα μέρη κατοικεί μόνιμως ή διαμένει συνήθως σε κράτος μέλος διαφορετικό από εκείνο οποιουδήποτε άλλου μέρους κατά την ημερομηνία στην οποία:

α) τα μέρη συμφωνούν να προσφύγουν σε διαδικασία διαμεσολάβησης αφότου ανέκυψε η διαφορά·

β) διετάχθη η διαμεσολάβηση από το δικαστήριο·

γ) υφίσταται υποχρέωση διαμεσολάβησης δυνάμει του εθνικού δικαίου ή

δ) κληθούν τα μέρη για τους σκοπούς του άρθρου 5.

2. Ανεξαρτήτως της παραγράφου 1, για τους σκοπούς των άρθρων 7 και 8, ως διασυνοριακή διαφορά νοείται επίσης εκείνη για την οποία αρχίζουν δικαστικές διαδικασίες ή διαιτησία έπειτα από διαμεσολάβηση μεταξύ των μερών σε κράτος μέλος άλλο από εκείνο της μόνιμης κατοικίας ή συνήθους διαμονής των μερών κατά την προβλεπόμενη στην παράγραφο 1 στοιχεία α), β) ή γ) ημερομηνία.

3. Για τους σκοπούς των παραγράφων 1 και 2, η κατοικία προσδιορίζεται σύμφωνα με τα άρθρα 59 και 60 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 44/2001.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

α) ως "διαμεσολάβηση" νοείται διαρθρωμένη διαδικασία ανεξαρτήτως ονομασίας, στην οποία δύο ή περισσότερα μέρη μιας διαφοράς επιχειρούν εκουσίως να καταλήξουν σε συμφωνία σχετικά με την επίλυση της διαφοράς τους, με τη βοήθεια διαμεσολαβητή. Η διαδικασία αυτή μπορεί να κινηθεί με πρωτοβουλία των μερών, να προταθεί ή να διαταχθεί από δικαστήριο ή να προβλέπεται από το δίκαιο κράτους μέλους.

Η έννοια αυτή περιλαμβάνει τη διαμεσολάβηση εκ μέρους δικαστή που δεν έχει επιληφθεί τυχόν δικαστικών διαδικασιών σχετικών με την εν λόγω διαφορά. Δεν περιλαμβάνει τις απόπειρες που γίνονται από το δικαστήριο ή τον δικαστή που έχει επιληφθεί της υπόθεσης για την επίλυση διαφοράς κατά τη διάρκεια της σχετικής με την εν λόγω διαφορά δίκης·

β) ως "διαμεσολαβητής" νοείται οιοσδήποτε τρίτος από τον οποίο ζητείται να αναλάβει διαμεσολάβηση με κατάλληλο, αποτελεσματικό και αμερόληπτο τρόπο, ανεξαρτήτως της ονομασίας του ή του επαγγέλματός του στο αντίστοιχο κράτος μέλος και ανεξαρτήτως του τρόπου με τον οποίο ορίστηκε ή ανέλαβε να τελέσει την εν λόγω διαμεσολάβηση.

Άρθρο 4

Διασφάλιση της ποιότητας της διαμεσολάβησης

1. Τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν, με όποια μέσα κρίνουν σκόπιμα, την εκπόνηση προαιρετικών κωδίκων δεοντολογίας και την τήρησή τους εκ μέρους των διαμεσολαβητών και των οργανισμών που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης, καθώς και άλλων αποτελεσματικών μηχανισμών ελέγχου της ποιότητας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

2. Τα κράτη μέλη προωθούν τη βασική και περαιτέρω εκπαίδευση διαμεσολαβητών, ώστε να εξασφαλίζεται ότι η διαμεσολάβηση διεξάγεται με κατάλληλο, αποτελεσματικό και αμερόληπτο τρόπο έναντι των μερών.

Άρθρο 5

Προσφυγή στη διαμεσολάβηση

1. Δικαστήριο επιλαμβανόμενο υπόθεσης δύναται, ανάλογα με την περίπτωση και λαμβάνοντας υπόψη όλες τις περιστάσεις της υπόθεσης, να καλέσει τα μέρη να προσφύγουν στη διαμεσολάβηση για να επιλύσουν τη διαφορά. Το δικαστήριο μπορεί, επίσης, να καλέσει τα μέρη να μετάσχουν σε ενημερωτική συνάντηση σχετικά με την προσφυγή στη διαμεσολάβηση, εφόσον πραγματοποιούνται τέτοιες συναντήσεις και είναι εύκολη η πρόσβασή τους.

2. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται υπό την επιφύλαξη τυχόν εθνικής νομοθεσίας η οποία καθιστά την προσφυγή στη διαμεσολάβηση υποχρεωτική ή τη συνδέει με κίνητρα ή κυρώσεις, ανεξάρτητα αν γίνεται πριν από ή μετά την έναρξη της δίκης, στον βαθμό που η νομοθεσία αυτή δεν εμποδίζει την εκ μέρους των μερών άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης στο δικαστικό σύστημα.

Άρθρο 6

Εκτελεστότητα των συμφωνιών που προκύπτουν από διαμεσολάβηση

1. Τα κράτη μέλη φροντίζουν ώστε τα μέρη, ή ένα εξ αυτών με τη ρητή συναίνεση των υπολοίπων, να έχουν τη δυνατότητα να ζητούν να καταστεί εκτελεστό το περιεχόμενο έγγραφης συμφωνίας που έχει προκύψει από διαμεσολάβηση. Το περιεχόμενο αυτής της συμφωνίας κηρύσσεται εκτελεστό εκτός εάν, στη συγκεκριμένη περίπτωση, είτε το περιεχόμενο της εν λόγω συμφωνίας αντιβαίνει στο δίκαιο του κράτους μέλους στο οποίο υποβάλλεται η σχετική αίτηση είτε το δίκαιο του οικείου κράτους μέλους δεν προβλέπει την εκτελεστότητά της.

2. Το περιεχόμενο της συμφωνίας μπορεί να κηρυχθεί εκτελεστό από δικαστήριο ή άλλη αρμόδια αρχή με δικαστική ή άλλη απόφαση, ή με δημόσιο έγγραφο σύμφωνα με το δίκαιο του κράτους μέλους στο οποίο υποβάλλεται η αίτηση.

3. Τα κράτη μέλη γνωστοποιούν στην Επιτροπή τα δικαστήρια ή άλλες αρχές που είναι αρμόδιες να λαμβάνουν αιτήσεις σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2.

4. Το παρόν άρθρο δεν θίγει τους κανόνες που ισχύουν για την αναγνώριση και την εφαρμογή σε άλλο κράτος μέλος συμφωνίας η οποία έχει κηρυχθεί εκτελεστή σύμφωνα με την παράγραφο 1.

Άρθρο 7

Απόρρητο της διαμεσολάβησης

1. Δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση θα πρέπει να διεξάγεται κατά τρόπο που να μην παραβιάζει το απόρρητο, τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε, εκτός εάν τα μέρη συμφωνήσουν άλλως, ούτε οι διαμεσολαβητές ούτε όσοι άλλοι εμπλέκονται διοικητικά στη διαδικασία διαμεσολάβησης να υποχρεώνονται να προσκομίσουν, σε

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

αστικές και εμπορικές δίκες ή διαιτησίες, στοιχεία που προκύπτουν από διαδικασία διαμεσολάβησης ή έχουν σχέση με αυτήν, παρά μόνο:

α) εφόσον τούτο είναι αναγκαίο για επιτακτικούς λόγους δημόσιας τάξης του ενδιαφερόμενου κράτους μέλους, κυρίως για να εξασφαλιστεί η προστασία των πρωταρχικών συμφερόντων των παιδιών ή να αποφευχθεί ο κίνδυνος να θιγεί η σωματική ή ψυχολογική ακεραιότητα προσώπου, ή

β) όταν η κοινολόγηση του περιεχομένου της συμφωνίας που προέκυψε από τη διαμεσολάβηση είναι απαραίτητη για την εφαρμογή ή την εκτέλεση αυτής της συμφωνίας.

2. Οι διατάξεις της παραγράφου 1 δεν εμποδίζουν την εκ μέρους των κρατών μελών θέσπιση αυστηρότερων μέτρων για την προστασία του απόρρητου της διαμεσολάβησης.

Άρθρο 8

Αποτελέσματα της διαμεσολάβησης στην παραγραφή και τις αποσβεστικές προθεσμίες

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι τα μέρη που επιλέγουν να επιχειρήσουν τον διακανονισμό διαφοράς με διαμεσολάβηση, δεν κωλύονται στη συνέχεια να κινήσουν δικαστικές διαδικασίες ή διαιτησία σε σχέση με την εν λόγω διαφορά, λόγω παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας διαρκούς της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

2. Η παράγραφος 1 δεν θίγει τις περί παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας διατάξεις των διεθνών συμφωνιών στις οποίες είναι συμβαλλόμενα τα κράτη μέλη.

Άρθρο 9

Ενημέρωση του κοινού

Τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν, με κάθε πρόσφορο κατά την κρίση τους μέσο, την παροχή πληροφόρησης στο ευρύ κοινό σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης σε διαμεσολαβητές και οργανισμούς παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης, ιδίως στο Διαδίκτυο.

Άρθρο 10

Ενημέρωση σχετικά με τα αρμόδια δικαστήρια και αρχές

Η Επιτροπή δημοσιοποιεί, με όλα τα κατάλληλα μέσα, τις πληροφορίες σχετικά με τα αρμόδια δικαστήρια ή αρχές, τις οποίες κοινοποιούν τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 3.

Άρθρο 11

Επανεξέταση

Το αργότερο στις 21 Μαΐου 2016, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, έκθεση ως προς την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας. Η έκθεση λαμβάνει υπόψη την εξέλιξη της διαμεσολάβησης σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση και τις επιπτώσεις της παρούσας οδηγίας στα κράτη μέλη. Η έκθεση αυτή συνοδεύεται, ενδεχομένως, από προτάσεις αναπροσαρμογής της παρούσας οδηγίας.

Άρθρο 12

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις που είναι απαραίτητες για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία πριν από τις 21 Μαΐου 2011, με εξαίρεση το άρθρο 10, για το οποίο ως προθεσμία συμμόρφωσης ορίζεται η 21η Νοεμβρίου 2010 το αργότερο. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή.

Οι θεσπιζόμενες από τα κράτη μέλη ανωτέρω διατάξεις περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών διατάξεων εσωτερικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στο πεδίο το οποίο διέπει η παρούσα οδηγία.

Άρθρο 13

Έναρξη ισχύος

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Άρθρο 14

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Στρασβούργο, 21 Μαΐου 2008. *Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο*

Ο Πρόεδρος
H.-G. PÖTTERING
Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος
J. LENARČIČ

(¹) [EE C 286 της 17.11.2005, σ. 1.](#)

(²) Γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 29ης Μαρτίου 2007 ([EE C 27 E της 31.1.2008, σ. 129](#)), κοινή θέση του Συμβουλίου της 28ης Φεβρουαρίου 2008 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

(³) Σύσταση 2001/310/ΕΚ της Επιτροπής, της 4ης Απριλίου 2001, σχετικά με τις αρχές που εφαρμόζονται στα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ([EE L 109 της 19.4.2001, σ. 56](#)).

(⁴) [EE L 12 της 16.1.2001, σ. 1](#). Κανονισμός όπως τροποποιήθηκε τελευταία με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1791/2006 ([EE L 363 της 20.12.2006, σ. 1](#)).

(⁵) [EE L 338 της 23.12.2003, σ. 1](#). Κανονισμός όπως τροποποιήθηκε με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2116/2004 ([EE L 367 της 14.12.2004, σ. 1](#)).

(⁶) [EE C 321 της 31.12.2003, σ. 1.](#) (<https://eur-lex.europa.eu>)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ Ν.3898/2010 ΚΑΙ Ν. 4512/2018

Στο 6^ο Κεφάλαιο θα αναφερθούμε στο θεσμικό πλαίσιο της διαμεσολάβησης στην Ελληνική έννομη τάξη καθώς και στο δίκαιο που προϋπήρχε αυτής.

6.1 Εισαγωγή

Στην Ελλάδα η πρώτη αναφορά στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών λαμβάνει χώρα το έτος 2005 όταν συγκροτήθηκε η «Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή του Υπουργείου Δικαιοσύνης για την αναμόρφωση του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας (ΚΠολΔ)». Η εν λόγω επιτροπή υπέδειξε την πρόβλεψη ειδικών διατάξεων για τη διαμεσολάβηση. Στην συνέχεια με την έκδοση της οδηγίας 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2008 συγκροτήθηκε «Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή με σκοπό να συνδράμει στην ενσωμάτωση της συγκεκριμένης οδηγίας στην ελληνική έννομη τάξη» (Κωνσταντίνος,2019).

Η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην ανωτέρω Οδηγία **2008/52/ΕΚ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2008 υλοποιήθηκε αρχικώς με το νόμο **Ν.3898/2010** (ΦΕΚ Α΄ 211/16-12-10) «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις» και εν συνεχεία με τη θέσπιση των άρθρων **178 έως 206 του νόμου Ν.4512/2018** (ΦΕΚ Α΄ 5/17-01-18) «Ρυθμίσεις σχετικές με το θεσμό της Διαμεσολάβησης» (<https://www.opemed.gr>), (Κωνσταντίνος,2019).

Η πιο πρόσφατη νομοθετική εξέλιξη στη χώρα μας υπήρξε η δημοσίευση του **Ν.4512/2018** ο οποίος στο Γ΄ τμήμα περιλαμβάνει το **Κεφάλαιο Β΄** (Ρυθμίσεις σχετικές με το θεσμό της διαμεσολάβησης) και χωρίζεται σε τρία υποκεφάλαια (Α΄,Β΄,Γ΄), τα οποία αναλύονται σε 28 άρθρα από το άρθρο 176 έως και το άρθρο 206 (Κωνσταντίνος,2019).

6.2 Κεφάλαιο Β΄ του Ν4512/2018 Άρθρα 179-206

Παρακάτω παραθέτουμε αυτούσιο το **Κεφάλαιο Β΄ του Ν4512/2018** που αναφέρεται στο θεσμό της διαμεσολάβησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β' ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

ΥΠΟΚΕΦΑΛΑΙΟ Α'

Άρθρο 178

Σκοπός

Το Κεφάλαιο αυτό έχει σκοπό τη ρύθμιση του θεσμού της διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, καθώς και την περαιτέρω εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2008/52/ ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2008 για θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις ως και σε υποθέσεις διασυννοριακών διαφορών. Οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου δεν εφαρμόζονται στη δικαστική μεσολάβηση, όπως αυτή ρυθμίζεται στον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

Άρθρο 179

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος Κεφαλαίου ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. Ως ιδιωτική διαφορά καλείται η αμφισβήτηση για την ύπαρξη, την έκταση, το περιεχόμενο ή τα υποκείμενα ιδιωτικού δικαιώματος και ως ιδιωτικά δικαιώματα θεωρούνται όσα αναγνωρίζονται από το ιδιωτικό δίκαιο.

2. Ως διαμεσολάβηση νοείται μια διαρθρωμένη διαδικασία ανεξαρτήτως ονομασίας και με βασικά χαρακτηριστικά την εμπιστευτικότητα, την ιδιωτική αυτονομία, την ουδετερότητα και αμεροληψία του διαμεσολαβητή, στην οποία δύο ή περισσότερα μέρη επιχειρούν εκουσίως με καλόπιστη συμπεριφορά και συναλλακτική ευθύτητα να επιλύσουν με συμφωνία μία διαφορά τους με τη βοήθεια διαμεσολαβητή.

3. Ως διαμεσολαβητής νοείται τρίτο πρόσωπο σε σχέση με τους διαδίκους και τη διαφορά, που αναλαμβάνει να διαμεσολαβήσει με κατάλληλο, αποτελεσματικό και αμερόληπτο τρόπο, διευκολύνοντας τα συμμετέχοντα μέρη να βρουν μια κοινά αποδεκτή λύση της διαφοράς τους. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι νόμιμα διαπιστευμένος στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4. Ως διασυνοριακή διαφορά νοείται εκείνη στην οποία τουλάχιστον ένα από τα μέρη κατοικεί μονίμως ή διαμένει συνήθως σε κράτος-μέλος διαφορετικό από εκείνο οποιουδήποτε άλλου μέρους κατά την ημερομηνία στην οποία:

α) τα μέρη συμφωνούν να προσφύγουν σε διαδικασία διαμεσολάβησης, αφότου ανέκυψε η διαφορά,

β) έχει διαταχθεί η διαμεσολάβηση από δικαστήριο κράτους-μέλους,

γ) κατατίθεται ένδικο βοήθημα, για το παραδεκτό της συζήτησης του οποίου υφίσταται υποχρέωση διαμεσολάβησης δυνάμει του εθνικού δικαίου ή

δ) κληθούν τα μέρη από αρμόδιο δικαστήριο.

Για τους σκοπούς του παρόντος Κεφαλαίου, ως διασυνοριακή διαφορά νοείται και εκείνη για την οποία αρχίζουν δικαστικές διαδικασίες ή διαιτησία ύστερα από διαμεσολάβηση μεταξύ των μερών σε κράτος-μέλος άλλο από εκείνο της μόνιμης κατοικίας ή συνήθους διαμονής των μερών, κατά την ημερομηνία που προβλέπεται στις περιπτώσεις α', β' ή γ' της παρούσας παραγράφου.

Άρθρο 180

Υπαγόμενες διαφορές

Στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, εκτός από τις διαφορές που αναφέρονται στο άρθρο 182 του παρόντος, μπορούν να υπαχθούν και οι αστικές και εμπορικές διαφορές ιδιωτικού δικαίου, υφιστάμενες ή μέλλουσες, μετά από έγγραφη συμφωνία των μερών, αν αυτά έχουν την εξουσία να διαθέτουν το αντικείμενο της διαφοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις του ουσιαστικού δικαίου. Η συμφωνία υπαγωγής της διαφοράς στη διαμεσολάβηση πρέπει να περιληφθεί στα πρακτικά του δικαστηρίου στην περίπτωση της παραγράφου 2 του άρθρου 181 του παρόντος. Η συμφωνία των μερών για υπαγωγή της διαφοράς τους στη διαδικασία της διαμεσολάβησης πρέπει να περιγράφει το αντικείμενο αυτής και διέπεται από τις διατάξεις του ουσιαστικού δικαίου για τις συμβάσεις.

Άρθρο 181

Προσφυγή στη διαμεσολάβηση

1. Προσφυγή στη διαμεσολάβηση χωρεί:

α) αν τα μέρη συμφωνήσουν να προσφύγουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης και πληρούνται οι προϋποθέσεις των άρθρων 179 και 180,

β) αν τα μέρη κληθούν να προσφύγουν στη διαμεσολάβηση και συναινούν σε αυτή, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου,

γ) αν η υπαγωγή συγκεκριμένης διαφοράς στη διαμεσολάβηση διαταχθεί από δικαστική αρχή άλλου κράτους μέλους και η σχετική υπαγωγή δεν προσβάλλει τα χρηστά ήθη και την ελληνική δημόσια τάξη,

δ) αν η υπαγωγή της διαφοράς στη διαδικασία της διαμεσολάβησης επιβάλλεται από το νόμο.

2. Το Δικαστήριο ενώπιον του οποίου εκκρεμεί ιδιωτική διαφορά που είναι δυνατόν να υπαχθεί στη διαδικασία της διαμεσολάβησης σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του άρθρου 180, μπορεί, σε κάθε στάση της δίκης, ανάλογα με την περίπτωση και λαμβάνοντας υπόψη, κατά την ελεύθερη κρίση του, όλες τις περιστάσεις της κρινόμενης υπόθεσης, να καλεί τα μέρη να προσφύγουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης για να επιλύσουν τη διαφορά. Εφόσον τα μέρη συμφωνούν, η σχετική έγγραφη συμφωνία συμπεριλαμβάνεται στα πρακτικά του Δικαστηρίου. Στην περίπτωση αυτή το Δικαστήριο αναβάλλει υποχρεωτικά τη συζήτηση της υπόθεσης σε δικάσιμο μετά την πάροδο τριμήνου και όχι πέραν του εξαμήνου, μη συνυπολογιζόμενου του χρονικού διαστήματος των δικαστικών διακοπών. Εφόσον τα διάδικα μέρη ή ένα εξ αυτών παρίστανται ενώπιον του Δικαστηρίου διά πληρεξουσίου δικηγόρου, η πληρεξουσιότητα αυτή καλύπτει και τη συμφωνία περί υπαγωγής της διαφοράς στη διαμεσολάβηση.

3. Η υπαγωγή μιας διαφοράς ιδιωτικού δικαίου στη διαδικασία της διαμεσολάβησης δεν αποκλείει τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για αυτήν, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

4. Ο Εισαγγελέας Πρωτοδικών, στα πλαίσια της άσκησης των καθηκόντων του σύμφωνα με την περίπτωση α' της παρ. 4 του άρθρου 25 του ν. 1756/1988 (Α' 35), δικαιούται να συστήνει σε όσους φιλονικούν, να προσπαθήσουν να επιλύσουν τη διαφορά τους διά του θεσμού της διαμεσολάβησης, όπου αυτό είναι δυνατόν.

Άρθρο 182

Υποχρεωτικότητα

Η υποχρεωτική υπαγωγή ιδιωτικών διαφορών στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, καθώς και η υποχρέωση ενημέρωσης από τον πληρεξούσιο δικηγόρο για αυτές, ρυθμίζεται ως εξής:

1. Διαφορές που υπάγονται υποχρεωτικά στη διαδικασία διαμεσολάβησης.

Επί ποινή απαραδέκτου της συζήτησης του ενδίκου βοηθήματος, οι παρακάτω ιδιωτικές διαφορές υπάγονται στη διαδικασία της διαμεσολάβησης:

α) Οι διαφορές ανάμεσα στους ιδιοκτήτες ορόφων ή διαμερισμάτων από τη σχέση οροφοκτησίας, οι διαφορές από τη λειτουργία απλής και σύνθετης κάθετης ιδιοκτησίας, οι διαφορές αφενός ανάμεσα στους διαχειριστές ιδιοκτησίας κατ' ορόφους και κάθετης ιδιοκτησίας και αφετέρου στους ιδιοκτήτες ορόφων, διαμερισμάτων και κάθετων ιδιοκτησιών, καθώς επίσης και διαφορές που εμπίπτουν στο ρυθμιστικό πεδίο των άρθρων 1003 έως 1031 του ΑΚ.

β) Οι διαφορές που αφορούν απαιτήσεις αποζημίωσης οποιασδήποτε μορφής για ζημίες από αυτοκίνητο, ανάμεσα στους δικαιούχους ή τους διαδόχους τους και εκείνους που έχουν υποχρέωση για αποζημίωση ή τους διαδόχους τους, όπως και απαιτήσεις από σύμβαση ασφάλισης αυτοκινήτου, ανάμεσα στις ασφαλιστικές εταιρείες και τους ασφαλισμένους ή τους διαδόχους τους, εκτός αν από το ζημιογόνο συμβάν επήλθε θάνατος ή σωματική βλάβη.

γ) Οι διαφορές από αμοιβές του άρθρου 622Α του ΚΠολΔ.

δ) Οι οικογενειακές διαφορές, εκτός από αυτές της παραγράφου 1 περιπτώσεις α', β' και γ' και της παραγράφου 2 του άρθρου 592 ΚΠολΔ.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ε) Οι διαφορές που αφορούν σε απαιτήσεις αποζημίωσης ασθενών ή των οικείων τους σε βάρος ιατρών, οι οποίες ανακύπτουν κατά την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας των τελευταίων.

στ) Οι διαφορές που δημιουργούνται από την προσβολή εμπορικών σημάτων, διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, βιομηχανικών σχεδίων ή υποδειγμάτων.

ζ) Οι διαφορές από χρηματιστηριακές συμβάσεις.

2.Α. Εξαιρούνται από την υποχρεωτική υπαγωγή σε διαμεσολάβηση της αμέσως προηγούμενης παραγράφου 1Α:

α) η κύρια παρέμβαση που ασκείται σε συνάφεια με το αντικείμενο των διαφορών αυτών,

β) οι διαφορές στις οποίες διάδικο μέρος είναι το Δημόσιο ή Ο.Τ.Α. ή Ν.Π.Δ.Δ.,

γ) οι διάδικοι που δικαιούνται νομικής βοήθειας κατά το ν. 3226/2004, όπως ισχύει, ή στους οποίους παρέχεται το ευεργέτημα της πενίας κατά τα άρθρα 194 και 195 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας,

δ) οι δίκες οι σχετικές με την εκτέλεση,

ε) η ανακοπή των άρθρων 632 και 633 παρ. 2 ΚΠολΔ,

στ) κάθε άλλη περίπτωση στην οποία δεν προβλέπεται αναστολή εκτέλεσης κατά τις κείμενες διατάξεις του νόμου,

ζ) οι διαφορές του ν. 3869/2010,

η) οι διαταγές πληρωμής,

Β. Δικαιώματα ή αξιώσεις των μερών της εν γένει διαφοράς, που δεν περιλαμβάνονται στις προαναφερόμενες περιπτώσεις, δεν υπάγονται στην, επί ποινή απαραδέκτου της συζήτησης του ενδίκου βοηθήματος, διαδικασία της διαμεσολάβησης. Άμα το ανεπιτυχές πέρας της διαδικασίας διαμεσολάβησης και της σύνταξης του σχετικού πρακτικού, κάθε μέρος της διαφοράς προσκομίζει αυτό στο δικαστήριο, επί ποινή απαραδέκτου της συζήτησης. Το ίδιο δικαίωμα έχει κάθε μέρος της διαφοράς για κάθε κεφάλαιο των απαιτήσεών του το οποίο δεν συζητήθηκε στη

διαδικασία της διαμεσολάβησης από υπαιτιότητα του άλλου μέρους, καίτοι αυτό υπαγόταν υποχρεωτικά στη διαδικασία της διαμεσολάβησης ανεξαρτήτως του αποτελέσματος αυτής. Αν το ένα μέρος της διαφοράς δεν προσέρχεται στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, παρότι έχει κληθεί προς τούτο με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τηλεομοιοτυπία (φαξ) ή συστημένη επιστολή, ο διαμεσολαβητής συντάσσει πρακτικό και το άλλο μέρος προσκομίζει αυτό στο Δικαστήριο κατά τη συζήτηση της αγωγής ή άλλου ένδικου βοηθήματος. Στην τελευταία περίπτωση, με την απόφαση του Δικαστηρίου που επιλαμβάνεται της διαφοράς, δύναται να επιβληθεί στο διάδικο μέρος που δεν προσήλθε στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, αν και κλήθηκε προς τούτο, όπως ανωτέρω, χρηματική ποινή, η οποία δεν μπορεί να είναι κατώτερη από εκατόν είκοσι (120) ευρώ και μεγαλύτερη από τριακόσια (300) ευρώ, συνεκτιμωμένης της εν γένει συμπεριφοράς του στη μη προσέλευση στη διαδικασία της διαμεσολάβησης και επιπλέον χρηματική ποινή μέχρι ποσοστού 0,2% επί του αντικειμένου της διαφοράς ανάλογα με την έκταση της ήττας αυτού. Οι χρηματικές ποινές του προηγούμενου εδαφίου περιέχονται στο ΤΑ.Χ.ΔΙ.Κ. στο οποίο κοινοποιείται με επιμέλεια του γραμματέα του Δικαστηρίου αντίγραφο της απόφασης.

Γ. Για τη διαδικασία προσφυγής στη διαμεσολάβηση εφαρμόζονται οι ρυθμίσεις της παραγράφου 4 του παρόντος άρθρου.

3. Υποχρέωση ενημέρωσης από τον δικηγόρο.

Πριν από την προσφυγή στο δικαστήριο, ο πληρεξούσιος δικηγόρος οφείλει να ενημερώσει τον εντολέα του εγγράφως, για τη δυνατότητα απόπειρας διαμεσολαβητικής διευθέτησης της διαφοράς, εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις προσφυγής σε διαμεσολάβηση, καθώς και για την τυχόν υποχρεωτική παγωγή της διαφοράς ή μέρους αυτής στη διαδικασία της διαμεσολάβησης επί ποινή απαραδέκτου της συζήτησης του ενδίκου βοηθήματος. Το ενημερωτικό έγγραφο, το οποίο συντάσσεται από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης μετά την σύσταση και έναρξη λειτουργίας της, συμπληρώνεται και υπογράφεται από τον εντολέα και τον πληρεξούσιο δικηγόρο του και κατατίθεται με το εισαγωγικό δικόγραφο της αγωγής ή άλλου ένδικου βοηθήματος επί ποινή απαραδέκτου της συζήτησής του.

4. Διαδικασία Προσφυγής στη Διαμεσολάβηση.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Α. Για τις διαφορές της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, ο δικηγόρος του αιτούμενου δικαστική προστασία υποχρεούται, ανεξάρτητα από την αξία του ένδικου αντικειμένου, να υποβάλλει σε διαμεσολαβητή από τη λίστα διαπιστευμένων διαμεσολαβητών του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, αίτημα προσφυγής στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, παραδίδοντάς του συμπληρωμένο ενημερωτικό έντυπο, το οποίο συντάσσεται από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης μετά τη σύσταση και έναρξη λειτουργίας της. Ο διαμεσολαβητής γνωστοποιεί στο άλλο ή στα άλλα μέρη το κατά τα ανωτέρω αίτημα προσφυγής στη διαδικασία της διαμεσολάβησης και συνεννοείται με αυτά για την ημερομηνία και τον τόπο διεξαγωγής της συνεδρίας διαμεσολάβησης. Η γνωστοποίηση μπορεί να γίνει εγγράφως με συστημένη επιστολή ή ηλεκτρονικά ή με κάθε άλλο νόμιμο τρόπο, αρκεί να αποδεικνύεται το περιεχόμενό της και η ημερομηνία της. Η συνεδρία λαμβάνει χώρα το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την επομένη της γνωστοποίησης της αίτησης του προσφεύγοντος στο άλλο ή τα άλλα μέρη, ενώ η διαμεσολάβηση θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός των επομένων τριάντα (30) ημερών, που εκκινούν από την επομένη της λήξης της ανωτέρω προθεσμίας. Τα μέρη δύνανται να συμφωνούν παράταση της προθεσμίας των τριάντα (30) ημερών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημέρες. Το χρονικό διάστημα από 1 έως 31 Αυγούστου δεν υπολογίζεται στις παραπάνω προθεσμίες. Τα μέρη παρίστανται υποχρεωτικά, μετά των πληρεξούσιων δικηγόρων τους πλην των περιπτώσεων των καταναλωτικών διαφορών και μικροδιαφορών. Β. Αν δεν είναι δυνατή η φυσική παρουσία αμφοτέρων των μερών και του διαμεσολαβητή στον ίδιο τόπο και χρόνο, η συνεδρία της διαμεσολάβησης μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη διαδικασία της τηλεδιάσκεψης μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή άλλου συστήματος τηλεδιάσκεψης, στο οποίο έχει πρόσβαση το άλλο ή τα άλλα μέρη της διαφοράς. Η διαδικασία τηλεδιάσκεψης μπορεί να πραγματοποιείται και μέσω γραφείου άλλου διαπιστευμένου διαμεσολαβητή που εδρεύει στον τόπο της κατοικίας, εγκατάστασης ή έδρας του άλλου ή των άλλων μερών της διαφοράς.

Η διαδικασία της τηλεδιάσκεψης μπορεί να πραγματοποιηθεί και μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία εγκρίνεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης, Οικονομικών και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και

Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και ρυθμίζει κάθε αναγκαία τεχνική, διοικητική ή άλλη λεπτομέρεια.

Γ. Αν κατά την αρχική συνεδρία της διαμεσολάβησης τα μέρη της διαφοράς δεν συμφωνήσουν να προχωρήσουν σε διαδικασία διαμεσολάβησης, τότε θεωρείται ότι έχει πληρωθεί η υποχρέωση του παρόντος άρθρου και συντάσσεται πρακτικό.

5. Η υποχρεωτική υπαγωγή στη διαδικασία της διαμεσολάβησης δεν εφαρμόζεται όταν η πρόσκληση για προσφυγή σε αυτή περιλαμβάνει πρόσωπο ή πρόσωπα αγνώστου διαμονής.

6. Σε κάθε περίπτωση, η διαδικασία της διαμεσολάβησης δεν μπορεί να υπερβαίνει συνολικά τις είκοσι τέσσερις (24) ώρες, εκτός εάν τα μέρη συμφωνήσουν διαφορετικά.

7. Αν συναφθεί συμφωνία υπαγωγής στη διαμεσολάβηση, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις του παρόντος νόμου, ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου.

Άρθρο 183

Διαδικασία διαμεσολάβησης

1. Στη διαδικασία διαμεσολάβησης τα μέρη παρίστανται μετά του πληρεξουσίου δικηγόρου τους.

2. Ο διαμεσολαβητής ορίζεται από τα μέρη ή από τρίτο πρόσωπο της κοινής τους επιλογής. Ο διαμεσολαβητής είναι ένας (1), εκτός αν τα μέρη συμφωνήσουν εγγράφως ότι οι διαμεσολαβητές θα είναι περισσότεροι. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία ως προς το πρόσωπο του διαμεσολαβητή και τον τόπο διεξαγωγής της διαμεσολάβησης αυτοί ορίζονται, κατά αποκλειστικότητα μετά από αίτηση οποιουδήποτε από τα μέρη, από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης του άρθρου 186, με αιτιολογημένη απόφασή της. Η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης λαμβάνει υπόψη της το είδος της διαφοράς που άγεται προς διαμεσολάβηση, τις διατάξεις του ΚΠολΔ για την κατά τόπο αρμοδιότητα, τις ειδικές δεξιότητες του διαμεσολαβητή, όπως αυτές περιγράφονται στην παράγραφο 4 του άρθρου 203 και τον αριθμό των διαμεσολαβήσεων που έχει διεξάγει, όπως αυτός προκύπτει σύμφωνα με το άρθρο 197.

3. Ο χρόνος, τόπος και λοιπές διαδικαστικές λεπτομέρειες της διεξαγωγής της διαμεσολάβησης καθορίζονται από το διαμεσολαβητή σε συμφωνία με τα μέρη. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία των μερών για τα παραπάνω, ο διαμεσολαβητής δύναται να διεξάγει τη διαμεσολάβηση με τον τρόπο που κρίνει προσφορότερο, λαμβανομένων υπόψη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της διαφοράς.

4. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης έχει εμπιστευτικό χαρακτήρα και δεν τηρούνται πρακτικά εκτός αν τα μέρη συμφωνήσουν διαφορετικά. Ο διαμεσολαβητής μπορεί, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, να επικοινωνεί και να συναντά καθένα από τα μέρη είτε χωριστά είτε από κοινού. Πληροφορίες που αντλεί ο διαμεσολαβητής κατά τις χωριστές επικοινωνίες του με το ένα μέρος δεν κοινολογούνται στο άλλο μέρος χωρίς τη σύμφωνη γνώμη του άλλου μέρους. Οι ενέργειες του διαμεσολαβητή και των μερών για την επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης της μεταξύ τους διαφοράς διέπονται από τις αρχές της καλής πίστης και ειλικρίνειας και της διαρκούς αμεροληψίας του διαμεσολαβητή έναντι αυτών. Τα μέρη μπορούν, σε κάθε περίπτωση, να συμφωνήσουν ως διαδικασία διαμεσολάβησης τη διαδικασία και τους ειδικότερους κανόνες που προβλέπουν κέντρα και οργανισμοί διαμεσολάβησης.

5. Πριν από την έναρξη της διαδικασίας όλοι οι συμμετέχοντες συμφωνούν εγγράφως περί του εμπιστευτικού ή μη χαρακτήρα της διαδικασίας. Η συμφωνία αυτή διέπεται από τις διατάξεις του ουσιαστικού δικαίου. Τα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν ότι θα τηρήσουν εμπιστευτικό και το περιεχόμενο της συμφωνίας, στην οποία ενδέχεται να καταλήξουν από τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, εκτός αν η κοινολόγηση του περιεχομένου της είναι απαραίτητη για την εκτέλεσή της ή αυτό επιβάλλεται για λόγους δημόσιας τάξης.

6. Οι διαμεσολαβητές, τα μέρη, οι πληρεξούσιοι αυτών και όσοι συμμετείχαν με οποιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία της διαμεσολάβησης δεν εξετάζονται ως μάρτυρες ενώπιον των Δικαστηρίων ή σε διαιτητικές διαδικασίες, εκτός αν αυτό επιβάλλεται για λόγους δημόσιας τάξης, για την προστασία της ανηλικότητας ή της σωματικής ακεραιότητας και ψυχικής υγείας φυσικού προσώπου.

7. Με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων των ποινικών Δικαστηρίων, των Ανακριτών και των Εισαγγελέων, καθώς και της αντίθετης και ρητής συμφωνίας των μερών, οι συζητήσεις και οι προτάσεις που εκφράστηκαν από τα μέρη κατά τη

διαδικασία της διαμεσολάβησης, οι απόψεις του διαμεσολαβητή προς τα μέρη για την επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, η εκφρασθείσα βούληση των μερών, καθώς και όποιες δηλώσεις των μερών στο πλαίσιο της διαδικασίας διαμεσολάβησης, δεν μπορούν να αποτελέσουν αποδεικτικά μέσα ενώπιον πολιτικού δικαστηρίου ή διαιτητικού δικαστηρίου σε περίπτωση αποτυχίας της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Η παραπάνω απαγόρευση δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις της προηγούμενης παραγράφου.

8. Ο διαμεσολαβητής δεν υποχρεούται να αποδεχθεί το διορισμό του και κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του ευθύνεται μόνο για δόλο ή βαρεία αμέλεια, ανεξαρτήτως της τυχόν πειθαρχικής ή ποινικής ευθύνης του.

Άρθρο 184

Εκτελεστικότητα των συμφωνιών που προκύπτουν από τη διαμεσολάβηση

1. Ο διαμεσολαβητής συντάσσει πρακτικό διαμεσολάβησης που πρέπει να περιέχει:

α) το ονοματεπώνυμο, τον αριθμό φορολογικού μητρώου και τον αριθμό μητρώου κοινωνικής ασφάλισης του διαμεσολαβητή,

β) τον τόπο και το χρόνο της διαμεσολάβησης,

γ) τα πλήρη στοιχεία των μερών που προσέφυγαν στη διαμεσολάβηση και τα ονόματα των πληρεξούσιων δικηγόρων τους,

δ) τη συμφωνία με την οποία τα μέρη προσέφυγαν στη διαμεσολάβηση,

ε) τα πλήρη στοιχεία τυχόν άλλων προσώπων που μετείχαν με οποιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία της διαμεσολάβησης,

στ) τη συμφωνία στην οποία κατέληξαν τα μέρη κατά τη διαμεσολάβηση ή τη διαπίστωση της αποτυχίας της διαμεσολάβησης.

2. Μετά το πέρας της διαδικασίας διαμεσολάβησης, το πρακτικό υπογράφεται από τον διαμεσολαβητή, τα μέρη και τους πληρεξουσίου δικηγόρους τους και κάθε μέρος δικαιούται να παραλάβει από ένα ισόκυρο πρακτικό, το οποίο και δύναται να καταθέσει οποτεδήποτε στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου του τόπου

που είναι αρμόδιο για την εκδίκαση της υπόθεσης για την οποία έλαβε χώρα η διαμεσολάβηση. Κατά την κατάθεση υποβάλλεται παράβολο ποσού πενήντα (50) ευρώ, το ύψος του οποίου μπορεί να αναπροσαρμόζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Η δαπάνη για το παράβολο βαρύνει τον καταθέτη, εκτός αν τα μέρη συμφωνήσουν διαφορετικά.

3. Σε περίπτωση αποτυχίας της διαμεσολάβησης, το πρακτικό μπορεί να υπογράφεται μόνο από το διαμεσολαβητή, ο οποίος οφείλει να μνημονεύσει ότι τα μέρη δεν κατέληξαν σε συμφωνία.

4. Από την κατάθεση στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου, το πρακτικό διαμεσολάβησης, εφόσον περιέχει συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεστεί αναγκαστικά, αποτελεί τίτλο εκτελεστό σύμφωνα με την περίπτωση γ' της παρ. 2 του άρθρου 904 του ΚΠολΔ. Το απόγραφο για την εκτέλεση εκδίδεται, σύμφωνα με τα άρθρα 915 έως 918 του ΚΠολΔ, από τον Δικαστή του Μονομελούς Πρωτοδικείου, στη γραμματεία του οποίου κατετέθη το πρακτικό διαμεσολάβησης, χωρίς να επιβάλλονται άλλα έξοδα υπέρ του Δημοσίου στον επισπεύδοντα διάδικο.

5. Αν η συμφωνία που περιέχεται στο πρακτικό διαμεσολάβησης περιλαμβάνει και διατάξεις που αφορούν δικαιοπραξίες οι οποίες υπόκεινται εκ του νόμου σε συμβολαιογραφικό τύπο, οι διατάξεις αυτές πρέπει να περιβληθούν το συμβολαιογραφικό τύπο. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται οι ρυθμίσεις που διέπουν τη σύνταξη τέτοιων συμβολαιογραφικών εγγράφων και τη μεταγραφή τους.

Άρθρο 185

Αποτελέσματα της διαμεσολάβησης στην παραγραφή και τις αποσβεστικές προθεσμίες

Η γνωστοποίηση του αιτήματος του προσφεύγοντος στο άλλο ή τα άλλα μέρη, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 182 παράγραφος 4Α του παρόντος, αναστέλλει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης των αξιώσεων και δικαιωμάτων, εφόσον αυτές έχουν αρχίσει σύμφωνα με τις διατάξεις του ουσιαστικού δικαίου, καθώς και τις δικονομικές προθεσμίες, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261, 262 και 263

του ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που ανεστάλησαν, αρχίζουν και πάλι έξι (6) μήνες μετά τη σύνταξη του πρακτικού αποτυχίας της διαμεσολάβησης ή από την επίδοση δήλωσης αποχώρησης από τη διαμεσολάβηση από το ένα μέρος στο άλλο και τον διαμεσολαβητή ή από την με οποιοδήποτε τρόπο ολοκλήρωση ή κατάργηση της διαμεσολάβησης. Αν η συμφωνία που περιέχεται στο πρακτικό διαμεσολάβησης περιλαμβάνει αιρέσεις ή προθεσμίες (άρθρα 201, 202, 210 ΑΚ) ή οποιαδήποτε άλλη προϋπόθεση ισχύος της, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που ανεστάλησαν, εκκινούν και πάλι τρεις (3) μήνες μετά την πλήρωση της αιρέσεως ή την παρέλευση της προθεσμίας ή της προϋπόθεσης.

Άρθρο 186

Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης

1. Η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης αποτελείται από τα παρακάτω μέλη, που ορίζονται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ως εξής:

α) Πέντε δικαστικούς ή εισαγγελικούς λειτουργούς της πολιτικής και ποινικής δικαιοσύνης, εκ των οποίων ένας με βαθμό Αρεοπαγίτη ή Αντεισαγγελέα του Αρείου Πάγου και οι λοιποί με βαθμό τουλάχιστον Προέδρου Πρωτοδικών ή Εισαγγελέα Πρωτοδικών με εμπειρία ή εξειδίκευση στη διαμεσολάβηση, μετά από γνώμη του Ανώτατου Δικαστικού Συμβουλίου.

β) Δύο καθηγητές, εν ενεργεία ή ομότιμους, ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, με εμπειρία στη διαμεσολάβηση, προερχόμενους από περισσότερα του ενός εκπαιδευτικά ιδρύματα, τουλάχιστον δε ένας από Νομική Σχολή. γ) Δύο εκπροσώπους της ολομέλειας των δικηγορικών συλλόγων της χώρας, μετά από σύμφωνη γνώμη της εν λόγω ολομέλειας.

δ) Τρεις εκπροσώπους του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων από τους υπηρετούντες στην Κεντρική Υπηρεσία ή στο πολιτικό γραφείο του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων ως ειδικό επιστημονικό προσωπικό ή ως ειδικοί συνεργάτες.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ε) Έναν διαμεσολαβητή εκπρόσωπο επαγγελματικών φορέων της χώρας, μετά από πρόσκληση ενδιαφέροντος που αναρτάται στον ιστότοπο του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

στ) Δύο διαμεσολαβητές, μετά από πρόσκληση ενδιαφέροντος που αναρτάται στον ιστότοπο του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

2. Πρόεδρος της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης ορίζεται ο αρχαιότερος από τους δικαστικούς και εισαγγελικούς λειτουργούς.

3. Για κάθε τακτικό μέλος της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης ορίζεται και ένα αναπληρωματικό με την ίδια διαδικασία.

4. Τα μέλη της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης, καθώς και τρίτα πρόσωπα που διορίζονται ως μέλη στην Επιτροπή του άρθρου 187 παράγραφος 3 περίπτωση δ', απαγορεύεται να διατηρούν ή να διατηρούσαν, τουλάχιστον τους τελευταίους δώδεκα (12) μήνες, οποιαδήποτε σχέση συνεργασίας με φορείς εκπαίδευσης του παρόντος νόμου ή να συνάπτουν με αυτούς οποιαδήποτε συνεργασία έξι (6) μήνες μετά την αποχώρησή τους από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης.

5. Η θητεία του Προέδρου και των μελών είναι τριετής και μπορεί να ανανεώνεται άπαξ. Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης δεν αντικαθίστανται αν απολέσουν την ιδιότητα με την οποία διορίστηκαν σε αυτήν.

6. Χρέη Γραμματέα της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης εκτελεί ένας ή περισσότεροι υπάλληλοι της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων ή των Δικαστηρίων ή άλλης Δημόσιας Υπηρεσίας ή ΝΠΔΔ, οι οποίοι διατίθενται με πλήρη και αποκλειστική απασχόληση από την Υπηρεσία τους στην Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης. Για τη διάθεση εκδίδεται Υπουργική Απόφαση κατά παρέκκλιση κάθε άλλης διάταξης περί απόσπασης ή διάθεσης και με τη σύμφωνη γνώμη του Προέδρου της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης.

Άρθρο 187

Αρμοδιότητες Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης

1. Η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης είναι αρμόδια να επιλαμβάνεται κάθε ζητήματος που αφορά την εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης, ακόμη και αν αυτό δεν αναφέρεται ρητά στον παρόντα νόμο.

2. Η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης δύναται να συστήνει, κατά την κρίση της, υποεπιτροπές για την ταχεία επίλυση ζητημάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή του παρόντος νόμου. Οι ανωτέρω υποεπιτροπές απαρτίζονται από μέλη της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης, εκτός αν στον παρόντα νόμο ορίζεται διαφορετικά, χωρίς να υφίσταται ο περιορισμός συμμετοχής κάποιου μέλους σε παραπάνω από μία υποεπιτροπή. Οι υποεπιτροπές αυτές εξουσιοδοτούνται ρητά από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης για την οριστική διευθέτηση των ζητημάτων που επιλαμβάνονται, εκτός αν ειδικότερα ορίζεται στον παρόντα νόμο ότι αρμόδια είναι η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης σε ολομέλεια.

3. Σε κάθε περίπτωση, η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης συγκροτεί υποχρεωτικά τέσσερις (4) βασικές υποεπιτροπές, η θητεία των οποίων είναι διετής, εκτός αν άλλως ορίζεται ειδικότερα, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες: α) «Επιτροπή Μητρώου Διαμεσολαβητών», η οποία είναι αρμόδια για την τήρηση του Μητρώου των Διαμεσολαβητών, για κάθε σχετικό ζήτημα ή έκδοση πράξης που αφορά το τηρούμενο Μητρώο και για τη συγκέντρωση των ετήσιων Εκθέσεων Πεπραγμένων, σύμφωνα με το άρθρο 192.

β) «Επιτροπή Δεοντολογίας και Πειθαρχικού Ελέγχου», η οποία είναι αρμόδια για τη συμμόρφωση των διαμεσολαβητών με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα νόμο και για την εφαρμογή του Πειθαρχικού Δικαίου και την επιβολή πειθαρχικών ποινών. Η σύνθεση της υποεπιτροπής αυτής γίνεται σύμφωνα με την παράγραφο Ε.1. του άρθρου 193.

γ) «Επιτροπή Ελέγχου Φορέων Εκπαίδευσης», η οποία είναι αρμόδια για κάθε ζήτημα που αφορά τους Φορείς Κατάρτισης Διαμεσολαβητών.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

δ) «Επιτροπή Εξετάσεων», η οποία είναι αρμόδια και έχει την ευθύνη για τη διεξαγωγή των γραπτών και προφορικών εξετάσεων και τη βαθμολόγηση των εξεταζόμενων προς τον σκοπό της διαπίστευσης των υποψήφιων

διαμεσολαβητών. Η Επιτροπή Εξετάσεων απαρτίζεται από τρία (3) μέλη, τα οποία προέρχονται από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, με ισάριθμους αναπληρωτές, από τα οποία ένα, τουλάχιστον, είναι δικαστικός λειτουργός που προεδρεύει της επιτροπής. Η Επιτροπή Εξετάσεων δύναται, ανάλογα με τον εκάστοτε συνολικό αριθμό των εξεταζόμενων, να ορίζει δύο (2) επιπλέον μέλη, χωρίς αναπληρωτές, τα οποία πρέπει να έχουν την ιδιότητα του διαπιστευμένου διαμεσολαβητή.

4. Η διαδικασία συμμετοχής των μελών και των νόμιμων αναπληρωτών τους στις παραπάνω υποεπιτροπές και ο αριθμός των μελών που τις απαρτίζουν καθορίζεται ελεύθερα από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, εκτός αν άλλως καθορίζεται ειδικότερα. Για τη συμμετοχή των ανωτέρω μελών στις υποεπιτροπές λαμβάνονται υπόψη, μεταξύ άλλων, ζητήματα που άπτονται της σύγκρουσης συμφερόντων και αρμοδιοτήτων των μελών αυτών με άλλες ισχύουσες διατάξεις και κανονισμούς του κύριου επαγγέλματός τους.

5. Όπου στον παρόντα νόμο αναφέρεται η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, ενώ έχει συσταθεί ειδικότερη υποεπιτροπή και έχει εξουσιοδοτηθεί από την πρώτη για τη διευθέτηση ζητημάτων του παρόντος νόμου, αρμόδια κρίνεται η υποεπιτροπή, εκτός αν λόγω ειδικότερης περίπτωσης αρμόδια κρίνεται η πρώτη σε ολομέλεια.

ΥΠΟΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΚΩΔΙΚΑΣΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Άρθρο 188

Προσόντα διαμεσολαβητών

1. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να είναι: α) απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή κάτοχοι ισοδύναμου πτυχίου της αλλοδαπής, β) εκπαιδευμένοι από Φορέα εκπαίδευσης διαμεσολαβητών αναγνωρισμένο από την Κεντρική Επιτροπή

Διαμεσολάβησης ή κάτοχοι τίτλου διαπίστευσης από άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γ) διαπιστευμένοι από αυτήν και εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Διαμεσολαβητών που τηρείται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Αν απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή κάτοχος ισοδύναμου πτυχίου της αλλοδαπής είναι και κάτοχος μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου ΑΕΙ ή ισοδύναμου τίτλου της αλλοδαπής με αντικείμενο την διαμεσολάβηση, δεν απαιτείται, προκειμένου να διαπιστευθεί, περαιτέρω εκπαίδευσή του από Φορέα εκπαίδευσης διαμεσολαβητών, ούτε συμμετοχή του στις εξετάσεις. Αποκλείονται της άσκησης του επαγγέλματος του διαμεσολαβητή όσοι έχουν διατελέσει δικαστικοί λειτουργοί.

2. Ο διαμεσολαβητής αναλαμβάνει καθήκοντα μόνο εφόσον κατά την κρίση του, μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της συγκεκριμένης διαμεσολάβησης σύμφωνα με την κατάλληλη επαγγελματική κατάρτιση, την πρακτική εξάσκηση και τις δεξιότητες που κατέχει.

3. Ο διαμεσολαβητής διεξάγει τη διαμεσολάβηση τηρώντας τον κώδικα δεοντολογίας.

4. Ο διαμεσολαβητής δύναται να προβάλλει τις υπηρεσίες που προσφέρει, υπό τον όρο ότι ενεργεί κατά τρόπο επαγγελματικό, ειλικρινή και αξιοπρεπή.

Άρθρο 189

Αμεροληψία Ουδετερότητα

1. Ο διαμεσολαβητής υποχρεούται να ενεργεί έναντι των μερών κατά τρόπο απαλλαγμένο από προσωπικές προτιμήσεις, πεποιθήσεις και προκαταλήψεις και να μεριμνά για την ισότιμη συμμετοχή και διευκόλυνση όλων των μερών στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης.

Ο διαμεσολαβητής υποχρεούται να μην αναλαμβάνει τη διενέργεια διαμεσολάβησης και, εάν έχει ήδη αναλάβει, να μην την συνεχίσει, προτού γνωστοποιήσει στα μέρη περιστάσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν ή να δώσουν την εντύπωση ότι επηρεάζουν την αμεροληψία του. Σε τέτοια περίπτωση ο διαμεσολαβητής επιτρέπεται να αναλάβει καθήκοντα διαμεσολάβησης ή να

εξακολουθεί να τα ασκεί μόνο με τη ρητή συγκατάθεση των μερών και εφόσον είναι βέβαιος ότι είναι σε θέση να διεξαγάγει τη διαμεσολάβηση με πλήρη αμεροληψία.

2. Ο διαμεσολαβητής είναι υποχρεωμένος να παραμένει ουδέτερος ως προς το αποτέλεσμα της διαμεσολάβησης και δεν επιτρέπεται να κατευθύνει τα μέρη και να τους επιβάλλει τη λύση που ο ίδιος προκρίνει. Δύναται να διατυπώνει την προσωπική του άποψη, η οποία δεν είναι δεσμευτική, μόνο εφόσον όλα τα μέρη το επιθυμούν.

Άρθρο 190

Ανεξαρτησία Σύγκρουση συμφερόντων

1. Ο διαμεσολαβητής δεν επιτρέπεται να αναλαμβάνει τη διενέργεια διαμεσολάβησης και, εάν την έχει ήδη αναλάβει δεν επιτρέπεται να τη συνεχίσει, προτού γνωστοποιήσει τυχόν περιστάσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν ή να δώσουν την εντύπωση ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία του.

2. Ο διαμεσολαβητής υποχρεούται να μην αναλαμβάνει καθήκοντα και, εάν έχει ήδη αναλάβει, να μην εξακολουθήσει να τα ασκεί, σε περίπτωση σύγκρουσης των συμφερόντων του με τη διαμεσολάβηση.

Σύγκρουση συμφερόντων υπάρχει, ιδίως, στις περιπτώσεις:

α) προσωπικής ή επαγγελματικής σχέσης του διαμεσολαβητή με ένα από τα μέρη ή τους δικηγόρους τους ή λήψης αμοιβής στο παρελθόν για παροχή υπηρεσιών σε οποιοδήποτε από τα μέρη,

β) οποιουδήποτε οικονομικού ή άλλου συμφέροντος, άμεσου ή έμμεσου, από την έκβαση της διαμεσολάβησης, γ) ανάμιξης του διαμεσολαβητή, κατά οποιοδήποτε τρόπο, στο αντικείμενο της διαφοράς,

δ) ενέργειας, κατά το παρελθόν, του ίδιου του διαμεσολαβητή ή συνεργάτη του ή άλλου στελέχους της εταιρίας για την οποία εργάζεται, για κάποιο από τα μέρη, με ιδιότητα άλλη πλην του διαμεσολαβητή,

ε) οποιασδήποτε μορφής επαγγελματικής συνεργασίας του διαμεσολαβητή με φυσικά ή νομικά πρόσωπα που εμπλέκονται στην παροχή συμβουλών σε ένα από τα συμμετέχοντα μέρη για θέματα που αφορούν το αντικείμενο της διαμεσολάβησης.

3. Ο διαμεσολαβητής υποχρεούται πριν από την ανάληψη των καθηκόντων του να γνωστοποιήσει στα μέρη εάν συντρέχει περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων. Την ίδια υποχρέωση έχει και εάν αναφανεί τέτοια περίπτωση μετά την ανάληψη των καθηκόντων του και κατά τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης.

4. Σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων ο διαμεσολαβητής επιτρέπεται κατ' εξαίρεση να αναλάβει καθήκοντα και, εάν τα έχει ήδη αναλάβει να εξακολουθήσει να τα ασκεί, μόνο με τη ρητή συγκατάθεση των μερών και εφόσον είναι βέβαιος ότι είναι σε θέση να διεξαγάγει τη διαμεσολάβηση με τρόπο που να μην υπονομεύει την ακεραιότητα της διαδικασίας.

5. Μετά την περάτωση της διαμεσολάβησης και ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της, δεν επιτρέπεται στο διαμεσολαβητή να επιληφθεί υπό άλλη επαγγελματική ιδιότητα για τη συγκεκριμένη υπόθεση, στην οποία άσκησε καθήκοντα διαμεσολαβητή, μεταξύ των ίδιων μερών.

Άρθρο 191

Αρχή της ελεύθερης βούλησης των μερών -Διαδικασία

1. Ο διαμεσολαβητής υποχρεούται να διεξάγει τη διαμεσολάβηση με βάση την αρχή της ιδιωτικής αυτονομίας των μερών. Ο διαμεσολαβητής μεριμνά ώστε τα μέρη να κατανοούν τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας που πρόκειται να ακολουθηθεί, καθώς και τον ρόλο αυτού και όλων των συμμετεχόντων και να ενημερώνει τα μέρη ότι είναι ελεύθερα ανά πάσα στιγμή να αποχωρήσουν από τη διαδικασία χωρίς αιτιολογία ή ποινή.

2. Ο διαμεσολαβητής βεβαιώνεται, ιδίως, ότι πριν από την έναρξη της διαμεσολάβησης τα μέρη έχουν κατανοήσει και συμφωνήσει ρητώς τους όρους και τις προϋποθέσεις της συμφωνίας για υπαγωγή της διαφοράς τους στη διαμεσολάβηση, συμπεριλαμβανομένων ιδίως των διατάξεων που ενδεχομένως διέπουν τις υποχρεώσεις εχεμύθειας που βαρύνουν το διαμεσολαβητή και τα μέρη.

3. Ο διαμεσολαβητής μεριμνά για την προσήκουσα διεξαγωγή της διαδικασίας και διασφαλίζει ότι τα μέρη έχουν επαρκή δυνατότητα συμμετοχής σε αυτή.

4. Ο διαμεσολαβητής μπορεί να περατώσει τη διαμεσολάβηση, μετά από αιτιολογημένη ενημέρωση των μερών, εφόσον:

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

α) επέρχεται διευθέτηση της διαφοράς που είναι αντίθετη προς τα χρηστά ήθη ή τη δημόσια τάξη, ή

β) θεωρεί ότι η συνέχιση της διαμεσολάβησης είναι απίθανο να οδηγήσει στη διευθέτηση της διαφοράς.

5. Ο διαμεσολαβητής λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο προκειμένου να διασφαλισθεί ότι η διευθέτηση που θα εξευρεθεί για την επίλυση της διαφοράς είναι προϊόν γνώσης και εμπειριστατωμένης συναίνεσης όλων των μερών, καθώς επίσης και ότι όλα τα μέρη κατανοούν τους όρους της συμφωνίας.

6. Ο διαμεσολαβητής οφείλει να ενημερώνει τα μέρη για τον τρόπο που μπορούν να καταστήσουν τη μεταξύ τους συμφωνία εκτελεστή, όπου αυτό είναι δυνατό.

Άρθρο 192

Εχεμύθεια

1. Ο διαμεσολαβητής υποχρεούται να τηρεί απόρρητες τις πληροφορίες που έχουν προκύψει από τη διαμεσολάβηση ή σε σχέση με αυτήν, συμπεριλαμβανομένου του γεγονότος ότι πρόκειται να διεξαχθεί ή έχει διεξαχθεί διαμεσολάβηση, εκτός αν υποχρεούται να πράξει διαφορετικά από διάταξη νόμου ή για λόγους δημόσιας τάξης ή τα μέρη συναινούν ρητά στην αποκάλυψη των πληροφοριών.

2. Ο διαμεσολαβητής διέπεται από επαγγελματικό απόρρητο.

Άρθρο 193

Πειθαρχικό Δίκαιο

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

1. Η πειθαρχική διαδικασία είναι αυτοτελής και ανεξάρτητη από κάθε άλλη.

2. Οι πειθαρχικές ποινές επιβάλλονται από την Επιτροπή Δεοντολογίας και Πειθαρχικού Ελέγχου ή και από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

3. Κανένας δεν διώκεται για δεύτερη φορά για το ίδιο πειθαρχικό παράπτωμα, για το οποίο επιβάλλεται μόνο μία πειθαρχική ποινή. Νέα πειθαρχική δίωξη για το ίδιο παράπτωμα είναι απαράδεκτη.

4. Η με οποιονδήποτε τρόπο άρση του ποινικά κολάσιμου της πράξης ή η ολική ή μερική άρση των συνεπειών της ποινικής καταδίκης, δεν αίρουν το πειθαρχικά κολάσιμο της πράξης.

Β. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΠΑΡΑΠΤΩΜΑΤΑ

1. Πειθαρχικό παράπτωμα μπορεί να τελεσθεί με πράξη ή παράλειψη του διαμεσολαβητή στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης που είναι αντίθετη προς τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τον νόμο και συνδέονται άρρηκτα με τη διαμεσολάβηση καθώς και από τον κώδικα δεοντολογίας διαμεσολαβητών.

2. Πειθαρχικά παραπτώματα του διαμεσολαβητή αποτελούν, ιδίως η χρησιμοποίηση της ιδιότητας του για την επιδίωξη παράνομων σκοπών και η εν γένει αναξιοπρεπής ή απρεπής συμπεριφορά του.

3. Κάθε κακούργημα που τελείται από διαμεσολαβητή ως και κάθε εκ δόλου πλημμέλημα ασυμβίβαστο με την ιδιότητα του διαμεσολαβητή είναι και αυτοτελές πειθαρχικό παράπτωμα.

4. Η μη τήρηση της αρχής της αμεροληψίας από μέρος του διαμεσολαβητή συνιστά σοβαρό πειθαρχικό παράπτωμα.

Γ. ΠΑΡΑΓΡΑΦΗ

1. Τα πειθαρχικά παραπτώματα παραγράφονται δύο

(2) έτη μετά την τέλεσή τους.

2. Ο χρόνος της παραγραφής αναστέλλεται με την υποβολή της αναφοράς, για χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες.

Δ. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΕΣ ΠΟΙΝΕΣ

1. Οι πειθαρχικές ποινές είναι:

α) η σύσταση,

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

β) η έγγραφη επίκληση,

γ) η προσωρινή ανάκληση της διαπίστευσης έως και ένα (1) έτος,

δ) η οριστική ανάκληση της διαπίστευσης.

2. Η ποινή της οριστικής ανάκλησης της διαπίστευσης επιβάλλεται μόνο σε ιδιαίτερα βαριές περιπτώσεις πειθαρχικών παραπτώματων. Τέτοιες προϋποθέσεις συντρέχουν αν ο διαμεσολαβητής:

α) καταδικάστηκε αμετάκλητα για κακούργημα ή για οποιοδήποτε εκ δόλου πλημμέλημα, ασυμβίβαστο με τον θεσμό της διαμεσολάβησης,

β) τιμωρήθηκε ήδη με ποινή προσωρινής παύσης τουλάχιστον έξι (6) μηνών την τελευταία τριετία για άλλη, χρονικά προηγούμενη πράξη.

3. Όταν πρόκειται για παράπτωμα που οφείλεται σε ελαφρά αμέλεια, η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης μπορεί να μην επιβάλει ποινή, εκτιμώντας τις συνθήκες κάτω από τις οποίες έχει τελεστεί.

Δ. ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΠΑΥΣΗΣ

1. Ο διαμεσολαβητής, στον οποίο έχει επιβληθεί ανάκληση διαπίστευσης και παύση από τα καθήκοντα διαμεσολαβητή, οριστική ή προσωρινή, για όσο χρόνο αυτή διαρκεί, δεν επιτρέπεται να ενεργεί ως διαμεσολαβητής.

2. Το κύρος της επιτυχούς έκβασης της διαμεσολάβησης και του συμφωνητικού που καταρτίστηκε δεν θίγεται από την ποινή που του επιβλήθηκε.

3. Η αρμόδια για την κατάρτιση του μητρώου διαμεσολαβητών Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης οφείλει να ενημερώνει το μητρώο διαμεσολαβητών για την επιβληθείσα προσωρινή ή οριστική ανάκληση της διαπίστευσης του διαμεσολαβητή από τα καθήκοντά του. Ε. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ

1. Η Επιτροπή Δεοντολογίας και Πειθαρχικού Ελέγχου διακρίνεται σε πρωτοβάθμια μονομελούς σύνθεσης και δευτεροβάθμια τριμελούς σύνθεσης, με ισάριθμα αναπληρωματικά μέλη, και ορίζεται από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης. Η θητεία των μελών της είναι διετής και μπορεί να ανανεώνεται. Μέλος της δευτεροβάθμιας επιτροπής δεν μπορεί να είναι το μέλος που εξέδωσε την

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

πρωτοβάθμια πειθαρχική απόφαση. Αν τα ανωτέρω όργανα κρίνουν ότι πρέπει να επιβληθεί η ποινή της οριστικής ανάκλησης της άδειας του διαμεσολαβητή, τότε αρμόδια προς τούτο είναι η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης σε ολομέλεια.

2. Οι διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας για δηλώσεις αποχής και εξαιρέσης των δικαστών ισχύουν αναλογικά.

3. Αίτηση εξαιρέσης είναι απαράδεκτη όταν αφορά τόσα μέλη του πειθαρχικού οργάνου ώστε να καθίσταται αδύνατη η νόμιμη συγκρότησή του.

4. Για τη διαδικασία σε κάθε θέμα του πειθαρχικού ελέγχου αποφασίζει η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, οι τελεσίδικες αποφάσεις της οποίας εκτελούνται με επιμέλεια του Προέδρου της ή του μέλους της που ορίστηκε από αυτόν.

5. Για την υποβολή αναφοράς κατά διαμεσολαβητή, απαιτείται επί ποινή απαραδέκτου η κατάθεση παράβολου, ποσού πενήντα (50) ευρώ, το ύψος του οποίου αναπροσαρμόζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Άρθρο 194

Αμοιβή

1. Η αμοιβή του διαμεσολαβητή ορίζεται ελεύθερα με γραπτή συμφωνία των μερών.

2. Εάν δεν υπάρχει γραπτή συμφωνία, η αμοιβή ορίζεται ως εξής:

α) Για απασχόληση έως δύο (2) ωρών η ελάχιστη αμοιβή ορίζεται στα εκατόν εβδομήντα (170) ευρώ,

β) Για απασχόληση από δύο (2) ώρες και πάνω η ελάχιστη ωριαία αμοιβή ορίζεται στα εκατό (100) ευρώ.

Τα ποσά των περιπτώσεων α' και β' μπορούν να αναπροσαρμόζονται με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

3. α) Αν η διαφορά της περίπτωσης δ' της παρ. 1Α του άρθρου 182 αφορά διατροφή, ο υπόχρεος της διατροφής καταβάλλει στον διαμεσολαβητή ελάχιστη

αμοιβή ποσού εκατόν εβδομήντα (170) ευρώ. Τυχόν επιπλέον αμοιβή καταβάλλεται με ελεύθερη συμφωνία των μερών. β) Στις διαφορές του άρθρου 466 και στις ειδικές διαδικασίες ΚΠολΔ η ελάχιστη αμοιβή του διαμεσολαβητή ορίζεται στο ποσό των πενήντα (50) ευρώ. Αν στις περιπτώσεις α' και β' η διαφορά αχθεί ενώπιον του δικαστηρίου και εφόσον ο υπόχρεος νικήσει εν όλω ή εν μέρει, το καταβληθέν ποσό της ελάχιστης αμοιβής, αναζητείται κατά τις διατάξεις των άρθρων 176 επ. ΚΠολΔ., λογιζόμενο ως δικαστικό έξοδο.

4. Ο διαμεσολαβητής οφείλει να παρέχει στα μέρη πλήρη ενημέρωση για τον τρόπο αμοιβής του.

Άρθρο 195

Κωδικός Αριθμός Δραστηριότητας (ΚΑΔ)

Επιτρέπεται η άσκηση αποκλειστικά και μόνο του επαγγέλματος του διαμεσολαβητή. Με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών ρυθμίζεται η δημιουργία Κωδικού Αριθμού Δραστηριότητας (ΚΑΔ) για το επάγγελμα του διαπιστευμένου διαμεσολαβητή για όσους επιθυμούν να το ασκήσουν και δεν διαθέτουν άλλον.

Άρθρο 196

Παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης

Ενώσεις προσώπων πιστοποιημένων διαμεσολαβητών με σκοπό την παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης συνιστώνται και λειτουργούν με τη συμμετοχή διαμεσολαβητών, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 197

Υποχρέωση ετήσιας έκθεσης

Κάθε διαπιστευμένος διαμεσολαβητής υποχρεούται μέσα στο πρώτο δεκαπενθήμερο του μηνός Ιουλίου κάθε έτους να ενημερώνει για τα πεπραγμένα του αμέσως προηγούμενου χρονικού διαστήματος την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, η οποία προβαίνει στον έλεγχό τους. Η ενημέρωση πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με την αποστολή ανωνυμοποιημένης Έκθεσης Πεπραγμένων, όπως αυτή διαμορφώνεται από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης και αναρτάται στον ηλεκτρονικό ιστότοπο του

Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Η Έκθεση Πεπραγμένων περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστο, τον αριθμό των διαμεσολαβήσεων που πραγματοποίησε ο διαμεσολαβητής, το αποτέλεσμα και τη διάρκεια κάθε διαμεσολάβησης, τη φύση της υπόθεσης και την κατάθεση ή μη πρακτικού στο Πρωτοδικείο. Η υποχρέωση αποστολής της Έκθεσης Πεπραγμένων είναι προσωποπαγής και αποστέλλεται από κάθε εγγεγραμμένο στο Μητρώο διαμεσολαβητή, ανεξαρτήτως αν έχει διεξάγει διαμεσολαβήσεις ή όχι.

ΥΠΟΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄

ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Άρθρο 198

Φορείς κατάρτισης

1. Φορέας κατάρτισης διαμεσολαβητών (εφεξής «Φορέας»), που λειτουργεί με άδεια που χορηγείται κατόπιν ειδικής και αιτιολογημένης απόφασης της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης, είναι:

Α. Αστική εταιρία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, δικαίωμα σύστασης της οποίας έχουν:

α) ένας δικηγορικός σύλλογος ή περισσότεροι από κοινού της αυτής Εφετειακής Περιφέρειας,

β) ένας ή περισσότεροι δικηγορικοί σύλλογοι της αυτής εφετειακής περιφέρειας, σε σύμπραξη με επιστημονικούς, εκπαιδευτικούς ή επαγγελματικούς φορείς ή επιμελητήρια.

Στις περιπτώσεις α' και β' είναι δυνατή η σύμπραξη και με φορέα κατάρτισης της αλλοδαπής εγνωσμένου κύρους και διεθνούς αναγνώρισης και εμπειρία στην παροχή εκπαίδευσης διαμεσολάβησης και γενικότερα στις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών ή στη διενέργεια διαμεσολαβήσεων.

Οι ανωτέρω φορείς θα ασκούν τη λειτουργία τους εντός της περιφέρειας της εφετειακής έδρας τους.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Β. Κέντρο Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ. ΒΙ.Μ.) ΑΕΙ, το οποίο παρέχει σχετικό πρόγραμμα, η δε λειτουργία του διέπεται αποκλειστικά από τις οικείες διατάξεις περί λειτουργίας των ΑΕΙ.

2. Ο Φορέας έχει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, εκτός των Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

3. Ο Φορέας υποχρεούται να απασχολεί κατ' ελάχιστον το ακόλουθο διευθυντικό προσωπικό: α) έναν (1) Διευθυντή του Φορέα και β) έναν (1) Διευθυντή Κατάρτισης. Οι ανωτέρω πρέπει να κατέχουν τίτλο σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή αντίστοιχο τίτλο σπουδών σχολής της αλλοδαπής.

4. Ο Φορέας υποχρεούται να απασχολεί διοικητικό προσωπικό για γραμματειακή υποστήριξη.

5. Ο σκοπός του Φορέα είναι:

α) ο σχεδιασμός προγραμμάτων και η παροχή υπηρεσιών βασικής εκπαίδευσης κατ' ελάχιστο ογδόντα (80) ωρών, ως και,

β) ο σχεδιασμός προγραμμάτων μετεκπαίδευσης πέραν των ογδόντα (80) ωρών της βασικής εκπαίδευσης των υποψηφίων διαμεσολαβητών, για την περαιτέρω απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και επιμόρφωσης αυτών, αναγκαίων για την άσκηση της διαμεσολάβησης.

6. Ο Φορέας Κατάρτισης υποχρεούται να συνεργάζεται με ικανό αριθμό εκπαιδευτών προκειμένου να παρέχει ποιοτική εκπαίδευση. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι διαπιστευμένοι διαμεσολαβητές. Ο εκπαιδευτής πρέπει να έχει τετραετή επαγγελματική εμπειρία στο γνωστικό του αντικείμενο και

α) να κατέχει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο στον τομέα της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή,

β) να κατέχει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σε συναφή επιστημονικό κλάδο (ιδίως νομικής επιστήμης, ή επιστημών οικονομίας ή διοίκησης, ή κοινωνικών επιστημών, ή τεχνολογίας και κατασκευών) και να έχει τουλάχιστον ογδόντα (80) ώρες εκπαίδευσης επιπλέον της βασικής εκπαίδευσης στη διαμεσολάβηση ή,

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

γ) να διαθέτει εμπειρία στη διαμεσολάβηση, η οποία προκύπτει είτε λόγω συμμετοχής στην εκπαίδευση διαμεσολαβητών, είτε λόγω συμμετοχής σε διαδικασίες διαμεσολάβησης ως διαμεσολαβητής ή βοηθός διαμεσολαβητή ή νομικός παραστάτης, είτε λόγω συμμετοχών σε συνέδρια, σεμινάρια, ερευνητικά προγράμματα συναφή με τη διαμεσολάβηση.

δ) Σε δικαστικούς ή εισαγγελικούς λειτουργούς με τουλάχιστον οκταετή υπηρεσία και εφόσον αυτοί έχουν δικαστική εμπειρία ή επιστημονική εξειδίκευση στη διαμεσολάβηση, μπορούν να ανατίθενται καθήκοντα εκπαίδευσης υποψηφίων διαμεσολαβητών και δικαστικών μεσολαβητών, αποκλειστικά και μόνον σε Κέντρα Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) των ΑΕΙ. Τα καθήκοντα αυτά λογίζονται ως δικαστικά, εφαρμοζόμενης αναλόγως της διατάξεως του πρώτου εδαφίου της παραγράφου 3 του άρθρου 41 του ν. 1756/1988, όπως κάθε φορά ισχύει, μη emπίπτοντα σε καμία περίπτωση στα ασυμβίβαστα του άρθρου αυτού.

7. Ο αριθμός των υποψηφίων διαμεσολαβητών που συμμετέχουν σε κάθε εκπαιδευτικό κύκλο στα προγράμματα βασικής εκπαίδευσης δεν μπορεί να υπερβαίνει τους είκοσι ένα (21). Οι εκπαιδευτές δεν δύνανται να είναι λιγότεροι από δύο (2) για κάθε εκπαιδευτικό κύκλο.

Άρθρο 199

Αδειοδότηση Φορέων κατάρτισης

1. Ο ενδιαφερόμενος Φορέας, προκειμένου να λάβει άδεια λειτουργίας, υποβάλλει στην Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης φάκελο που περιλαμβάνει:

α) την αίτησή του για αδειοδότηση,

β) επικυρωμένο αντίγραφο του καταστατικού του, από το οποίο προκύπτει με σαφήνεια ο σκοπός αυτού,

γ) θεωρημένο αντίγραφο βεβαίωσης έναρξης εργασιών του από την αρμόδια ΔΟΥ. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται για τα Κέντρα Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) ΑΕΙ.

δ) κατάλογο με το εκπαιδευτικό προσωπικό, με πλήρη βιογραφικά αυτών, καθώς και το λοιπό προσωπικό,

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ε) οποιοδήποτε νόμιμο δικαιολογητικό που αποδεικνύει νομή, κατοχή, χρήση ή κυριότητα του χώρου εκπαίδευσης,

στ) διάγραμμα κάτοψης του χώρου εκπαίδευσης υπογεγραμμένο από πολιτικό μηχανικό ή τοπογράφο μηχανικό ή αρχιτέκτονα μηχανικό, στο οποίο εμφανίζεται ότι ο εν λόγω χώρος διαθέτει τουλάχιστον τρεις χωριστές αίθουσες διδασκαλίας και ειδικότερα δύο αίθουσες κατάλληλες για τη διεξαγωγή των μαθημάτων και προσομοιώσεων και μία αίθουσα διαλέξεων, καθώς και κατάλογο του αναγκαίου υλικοτεχνικού εξοπλισμού,

ζ) υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/1986 υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπό του, στην οποία βεβαιώνεται ότι οι αίθουσες διδασκαλίας έχουν επαρκή υλικοτεχνική υποδομή και είναι κατάλληλες για το σκοπό της εκπαίδευσης και πληρούν τους ισχύοντες κάθε φορά όρους ασφαλείας.

η) παράβολο χιλίων πεντακοσίων (1.500) ευρώ, το οποίο μπορεί να αναπροσαρμόζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

θ) Οι ήδη αδειοδοτημένοι Φορείς θεωρούνται ότι πληρούν τις προϋποθέσεις του παρόντος νόμου και η αδειοδότησή τους εξακολουθεί να ισχύει. Δύναται όμως η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης να ζητήσει από αυτούς συμπληρωματικά στοιχεία της λειτουργίας τους και να τους καλέσει να συμμορφωθούν εντός εύλογης προθεσμίας αν κρίνει ότι υπάρχουν ελλείψεις που επηρεάζουν δυσμενώς αυτή.

2. Η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης εντός δύο (2) μηνών από την κατάθεση πλήρους φακέλου, ελέγχει την πληρότητά του. Σε περίπτωση που τα δικαιολογητικά είναι ελλιπή, ζητείται εγγράφως από τον αντίστοιχο Φορέα να αποστείλει, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη γνωστοποίηση, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά δεόντως συμπληρωμένα. Μετά την παραλαβή, τα δικαιολογητικά εξετάζονται εκ νέου και η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης αποφαινεται για την πληρότητα και συμβατότητά τους.

3. Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος Φορέας είτε δεν προσκομίσει τα δικαιολογητικά εντός της ανωτέρω προθεσμίας των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, είτε αυτά που προσκομίζει δεν είναι πλήρη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 1, η αίτηση χαρακτηρίζεται ελλιπής και απορρίπτεται με αιτιολογημένη

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

απόφαση της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης. Ο ενδιαφερόμενος Φορέας του οποίου απορρίφθηκε η σχετική αίτηση δύναται να επανέλθει με νέα αίτηση.

4. Ο ενδιαφερόμενος Φορέας, του οποίου ο φάκελος κρίνεται πλήρης υπόκειται στη συνέχεια σε αξιολόγηση.

5. Η αξιολόγηση του ενδιαφερόμενου Φορέα γίνεται με απόφαση της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης, βάσει των ακόλουθων τεσσάρων κριτηρίων:

- α) Οργάνωση, Λειτουργία
- β) Επιστημονικό και λοιπό Προσωπικό
- γ) Υλικοτεχνική Υποδομή
- δ) Εκπαιδευτικό πρόγραμμα
- ε) Επιθεώρηση του χώρου εκπαίδευσης.

6. Εφόσον πληρούνται οι κατά τα ανωτέρω όροι και προϋποθέσεις, χορηγείται στον ενδιαφερόμενο Φορέα άδεια λειτουργίας, διαφορετικά, η αίτησή του απορρίπτεται με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης. Ο ενδιαφερόμενος Φορέας, μπορεί να επανέλθει με νέα αίτηση.

7. Οι Φορείς ανά έτος και εντός του πρώτου δεκαπενθημέρου του Ιουλίου, υποβάλλουν στην Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης αναλυτική έκθεση αναφορικά με την λειτουργία τους, η οποία προβαίνει σε έλεγχο και αξιολόγηση της κατάστασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παρόν και σε περίπτωση ανεπάρκειας επιβάλλει τις ποινές της παραγράφου 9.

8. Αν διαπιστωθεί ότι, προκειμένου να επιτευχθεί η αδειοδότηση και λειτουργία του Φορέα, δηλώθηκαν ή κατατέθηκαν στοιχεία ανακριβή, η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης ανακαλεί οριστικά την άδεια λειτουργίας του Φορέα.

9. Σε περίπτωση μη τήρησης των νόμιμων υποχρεώσεων του Φορέα κατά το στάδιο λειτουργίας του και μετά από προηγούμενη ακρόασή του η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, δύναται να επιβάλλει για κάθε παράβαση, ανάλογα με τη βαρύτητα της παράβασης, το βαθμό υπαιτιότητας των οργάνων του και την τυχόν υποτροπή, μία από τις παρακάτω κυρώσεις:

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

α) σύσταση προς συμμόρφωση,

β) προσωρινή ανάκληση της άδειας του Φορέα από ένα (1) μήνα έως και έξι (6) μήνες ή/και,

γ) οριστική ανάκληση της άδειας του Φορέα. Οι ανωτέρω διοικητικές κυρώσεις επιβάλλονται με αιτιολογημένη απόφαση μετά από έγγραφη κλήτευση του Φορέα για παροχή εξηγήσεων.

Άρθρο 200

Υποψήφιοι διαμεσολαβητές

Οι υποψήφιοι διαμεσολαβητές υποβάλλουν αίτηση στον Φορέα για τη συμμετοχή τους σε προγράμματα βασικής εκπαίδευσης, εφόσον προσκομίσουν τίτλο σπουδών ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος της ημεδαπής ή αντίστοιχου τίτλου σπουδών σχολών της αλλοδαπής, νόμιμα αναγνωρισμένου στην ημεδαπή και απόσπασμα ποινικού μητρώου που αποδεικνύει ότι δεν συντρέχουν τα κωλύματα του άρθρου 8 του ν. 3528/2007 (Α' 26).

Άρθρο 201

Πρόγραμμα σπουδών

Α. Το ελάχιστο περιεχόμενο του βασικού εκπαιδευτικού προγράμματος σπουδών και της εξεταστέας ύλης υποψηφίων διαμεσολαβητών, απαιτεί τουλάχιστον ογδόντα (80) ώρες διδασκαλίας και έχει ως εξής:

- Η διαμεσολάβηση και λοιπές μορφές εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Η εξέλιξη του θεσμού διεθνώς.

- Η Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2008 για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

- Θεμελιώδη χαρακτηριστικά, βασικές έννοιες και αρχές, ως και ορισμός του θεσμού της διαμεσολάβησης κατά το ελληνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο.

- Θεμελιώδεις έννοιες Ιδιωτικού Δικαίου.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- Πεδίο εφαρμογής Προϋποθέσεις υπαγωγής διαφορών στη διαμεσολάβηση.
- Τρόποι προσφυγής στη διαμεσολάβηση Συμφωνία υπαγωγής στη διαμεσολάβηση Συνέπειες.
- Διαδικασία διεξαγωγής της διαμεσολάβησης. Στάδια. Νομικοί παραστάτες και άλλα πρόσωπα.
- Πρακτικό διαμεσολάβησης Εκτελεστότητα.
- Διαμεσολαβητής Ρόλος Ευθύνη διαμεσολαβητή.
- Κώδικας Πειθαρχικός και Δεοντολογίας.
- Δεξιότητες και τεχνικές διαμεσολάβησης Τεχνικές Διαπραγμάτευσης και Επικοινωνίας Βασικές έννοιες της ψυχολογίας στη διαμεσολάβηση.
- Προσομοιώσεις διαμεσολάβησης. Πρακτική Εφαρμογή αυτών.
- Γενικό Εμπορικό Δίκαιο, Εταιρείες, Αξιόγραφα.

B. Μετεκπαίδευση διαμεσολαβητών:

Η μετεκπαίδευση των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών συνίσταται στην τακτική προαγωγή και διατήρηση των γνώσεων και δεξιοτήτων τους ανά τριετία και με ελάχιστο αριθμό εκπαίδευσης είκοσι (20) ωρών, η οποία παρέχεται από αδειοδοτημένους φορείς ή από αναγνωρισμένους φορείς της αλλοδαπής ή με διεξαγωγή από αυτούς τουλάχιστον πέντε (5) διαμεσολαβήσεων στο παραπάνω χρονικό διάστημα. Η μη συμμόρφωση προς αυτή την υποχρέωση συνεπάγεται αναστολή της ιδιότητας του διαμεσολαβητή μέχρι την ενημέρωση της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης για την ικανοποίηση της υποχρέωσης αυτής. Η παρακολούθηση της παραπάνω υποχρέωσης ανήκει στην αρμοδιότητα της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης, η οποία δύναται να κρίνει ως επαρκείς και άλλες επιστημονικές δραστηριότητες και εκπαιδεύσεις, ιδία δε επιμορφώσεις με συμμετοχή σε σεμινάρια της ημεδαπής ή της αλλοδαπής, συγγραφικό έργο ή δημοσιεύσεις σε επιστημονικά περιοδικά.

Άρθρο 202

Διαπίστευση διαμεσολαβητών

1. Η διαπίστευση των διαμεσολαβητών και η εγγραφή τους στο οικείο Μητρώο της παρ. 2 του άρθρου 203, γίνεται από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης κατόπιν εξετάσεων, πλην της περίπτωσης του δεύτερου εδαφίου της παραγράφου 1 του άρθρου 188, οπότε δεν απαιτείται συμμετοχή στις εξετάσεις και των ήδη διαπιστευμένων, κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, διαμεσολαβητών, οι οποίοι διατηρούν τη διαπίστευσή τους.

2. Οι εξετάσεις των υποψηφίων διαμεσολαβητών διενεργούνται από την Επιτροπή Εξετάσεων όπως αυτή έχει οριστεί από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, κατά την κρίση της, τουλάχιστον όμως δύο φορές το χρόνο. Οι εξετάσεις είναι γραπτές και προφορικές και συμπεριλαμβάνεται αξιολόγηση σε προσομοιώσεις.

A. Εξετάσεις Γραμματειακή υποστήριξη

1. Η Επιτροπή Εξετάσεων συνεδριάζει κατά την περίοδο των εξετάσεων. Χρέη Γραμματέα της Επιτροπής εκτελεί ένας ή περισσότεροι υπάλληλοι της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων ή των Δικαστηρίων ή άλλης δημόσιας υπηρεσίας ή Ν.Π.Δ.Δ., οι οποίοι διατίθενται από την Υπηρεσία τους στην Επιτροπή Εξετάσεων μετά από σχετικό αίτημά της. Η Γραμματεία μεριμνά για όλα τα καθήκοντα που της αναθέτει η Επιτροπή Εξετάσεων.

B. Τρόπος, κριτήρια, προϋποθέσεις και όροι εξετάσεων ενώπιον της Επιτροπής Εξετάσεων

1. Ο τόπος, ο χρόνος και ο τρόπος διεξαγωγής των εξετάσεων καθορίζονται με απόφαση της Επιτροπής Εξετάσεων, η οποία κοινοποιείται στους αδειοδοτημένους φορείς κατάρτισης και αναρτάται στην οικεία ιστοσελίδα του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων τουλάχιστον πριν από τριάντα (30) ημέρες.

2. Προϋπόθεση για τη συμμετοχή των υποψηφίων στις εξετάσεις είναι η υποβολή στην Επιτροπή Εξετάσεων αίτησης, η οποία πρέπει να συνοδεύεται από

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

πιστοποιητικό του φορέα κατάρτισης, στο οποίο βεβαιώνεται ότι οι υποψήφιοι διαμεσολαβητές έχουν λάβει τη βασική εκπαίδευση και κατάρτιση, κατά τα οριζόμενα στον νόμο.

Η Επιτροπή Εξετάσεων ορίζει τους τρόπους υποβολής της αίτησης καθώς και των συνοδευτικών εγγράφων. Σε κάθε περίπτωση η αίτηση συνοδεύεται από παράβολο εκατό (100) ευρώ υπέρ του Δημοσίου, το οποίο μπορεί να αναπροσαρμόζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

3. Στις γραπτές εξετάσεις οι υποψήφιοι διαγωνίζονται σε εβδομήντα (70) ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και δύο (2) ερωτήσεις με απαντήσεις σύντομης ανάπτυξης έως εκατό πενήντα (150) λέξεων η κάθε μία. Η βαθμολόγηση γίνεται σε κλίμακα των εκατό (100) μονάδων. Κάθε σωστή απάντηση στις ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής αντιστοιχεί σε μία μονάδα. Τα αποτελέσματα των γραπτών εξετάσεων ανακοινώνονται υποχρεωτικά εντός τριάντα ημερών από το πέρας τους.

4. Αν ένας από τους υποψήφιους δεν είναι παρών στην αίθουσα κατά την στιγμή της έναρξης εκφώνησης των θεμάτων αποκλείεται από τις εξετάσεις. Οι υποψήφιοι γράφουν σε ομοιόμορφο χαρτί, που τους χορηγείται από την Επιτροπή Εξετάσεων και φέρει τη μονογραφή ενός εκ των μελών της Επιτροπής. Το γραπτό δεν πρέπει να φέρει στο σώμα αυτού υπογραφή ή άλλο διακριτικό γνώρισμα πλην των ατομικών στοιχείων του υποψηφίου στο πάνω αριστερό μέρος της πρώτης σελίδας του γραπτού. Αφού γίνει η παραβολή με επίδειξη του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου αποδεικτικού ταυτοπροσωπίας, οι ενδείξεις των ατομικών στοιχείων του καλύπτονται με αδιαφανή ταινία, η οποία αφαιρείται μόνο μετά την οριστικοποίηση της βαθμολογίας παρουσία όλων των μελών της Εξεταστικής Επιτροπής.

5. Μετά την ολοκλήρωση των γραπτών εξετάσεων κατά τα οριζόμενα στις προηγούμενες παραγράφους, οι επιτυχόντες σε αυτές υποψήφιοι καλούνται εντός πέντε εργασίμων ημερών σε προφορικές εξετάσεις ενώπιον της Επιτροπής Εξετάσεων προς διαπίστωση της επάρκειας των γνώσεων και δεξιοτήτων για διεξαγωγή διαμεσολάβησης. Οι προφορικές εξετάσεις συνίστανται στην εξέταση από τουλάχιστον δύο μέλη της Επιτροπής Εξετάσεων επί των τεχνικών της διαμεσολάβησης με χρησιμοποίηση ρόλων και προσομοιώσεων κατά τα συνήθη

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

πρότυπα που εφαρμόζονται διεθνώς. Η επίδοση των υποψηφίων στις προφορικές εξετάσεις αξιολογείται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης, τα οποία ορίζονται από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης μετά την σύσταση και έναρξη λειτουργίας της. Επάρκεια συντρέπει, όταν ο υποψήφιος διαμεσολαβητής έχει ανταποκριθεί επιτυχώς σε περισσότερες από τις μισές απαιτούμενες διαμεσολαβητικές ικανότητες και δεξιότητες βάσει των κριτηρίων αξιολόγησης και δεν έχει επιδείξει κάποια μορφή απαγορευμένης συμπεριφοράς σύμφωνα με την βαθμολόγηση των εξεταστών.

6. Επιτυχόντες είναι εκείνοι που έχουν επιτύχει μέσο όρο των δύο εξετάσεων, γραπτών και προφορικών, τουλάχιστον 70%. Οι προφορικές και οι γραπτές εξετάσεις ολοκληρώνονται σε μία περίοδο.

7. Η απόφαση της Επιτροπής Εξετάσεων γνωστοποιείται στην Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, η οποία διαπιστεύει τους οριστικούς επιτυχόντες.

8. Ο υποψήφιος διαμεσολαβητής που απέτυχε σε τρεις (3) εξεταστικές περιόδους, οφείλει να προσκομίσει νέο πιστοποιητικό εκπαίδευσης από φορέα κατάρτισης, προκειμένου να έχει εκ νέου δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις.

9. Μετά την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων και εντός 15 ημερών, η Επιτροπή Εξετάσεων ορίζει ημερομηνία κατά την οποία οι αποτυχόντες υποψήφιοι δύναται να λάβουν γνώση των γραπτών τους και της προφορικής τους βαθμολογίας, χωρίς να έχουν δικαίωμα αναβαθμολόγησης. Μετά την πάροδο της ανωτέρω προθεσμίας τα γραπτά και οι προφορικές βαθμολογίες καταστρέφονται.

10. Για την επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος ανακύπτει σχετικά με την εφαρμογή ή ερμηνεία του παρόντος άρθρου αρμόδια είναι η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης.

Άρθρο 203

Ενημέρωση κοινού Μητρώο

1. Το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων σε συνεργασία με την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης παρέχει πληροφόρηση στο ευρύ κοινό σχετικά με τον θεσμό της διαμεσολάβησης και τον τρόπο πρόσβασης στις υπηρεσίες των διαμεσολαβητών.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

2. Η Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης καταρτίζει και τηρεί Μητρώο Διαμεσολαβητών, σε ηλεκτρονική μορφή, στο οποίο εγγράφονται όλοι οι διαπιστευμένοι διαμεσολαβητές κατ' απόλυτη αλφαβητική σειρά και το οποίο αναρτάται στον ιστότοπο του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

3. Σε κάθε διαπιστευμένο διαμεσολαβητή αποδίδεται ένας μοναδικός αριθμός μητρώου.

4. Το Μητρώο Διαμεσολαβητών περιέχει υποχρεωτικά και κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες πληροφορίες του διαπιστευμένου διαμεσολαβητή:

α) τα προσωπικά στοιχεία της ταυτότητας του, την ηλεκτρονική διεύθυνση και τα λοιπά στοιχεία επικοινωνίας του, τον αριθμό μητρώου του και τον ΚΑΔ, εφόσον έχει και ασκεί το επάγγελμα του διαμεσολαβητή,

β) το είδος της βασικής επαγγελματικής του δραστηριότητας, τον τίτλο των βασικών σπουδών και τους τυχόν μεταπτυχιακούς τίτλους του,

γ) τον Φορέα εκπαίδευσης διαμεσολαβητών το εκπαιδευτικό πρόγραμμα σπουδών του οποίου ολοκλήρωσε και τις ώρες διδασκαλίας του προγράμματος αυτού,

δ) τυχόν μετεκπαιδεύσεις και άλλες επιστημονικές δραστηριότητες του, συναφείς με την διαμεσολάβηση.

5. Ο διαμεσολαβητής είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει άμεσα την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης για κάθε αλλαγή των κατά τα ανωτέρω στοιχείων του, η οποία ελέγχει αυτά και δύναται να καλεί τον διαμεσολαβητή σε διευκρινίσεις.

6. Διαμεσολαβητής, ο οποίος έχει διαπιστευθεί σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τηρώντας τις διατάξεις που προβλέπονται στο κράτος-μέλος ώστε νομίμως να ασκεί το επάγγελμα του διαμεσολαβητή, δύναται να εγγραφεί στο Μητρώο Διαμεσολαβητών που τηρείται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ύστερα από αίτησή του. Η αίτηση θα συνοδεύεται από την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών εγγράφων που πιστοποιούν αυτή του την ιδιότητα και θα πραγματοποιείται η εγγραφή του έπειτα από έλεγχο αυτών και έγκριση της Κεντρικής Επιτροπής Διαμεσολάβησης. Η τελευταία εξετάζει τη

νομιμότητα των εγγράφων που προσκόμισε ο ενδιαφερόμενος, κάνοντας κατά την κρίση της χρήση οποιουδήποτε πρόσφορου, προς τούτο, μέσου και τρόπου.

Άρθρο 204

Εκούσια παραίτηση Αναστολή άσκησης καθηκόντων διαμεσολάβησης

1. Κάθε διαμεσολαβητής έχει το δικαίωμα παραίτησης από την ιδιότητα αυτή. Η αίτηση παραίτησης υποβάλλεται με ηλεκτρονικό τρόπο προς την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης, η οποία επικυρώνει την βούληση του διαμεσολαβητή και τον διαγράφει από το σχετικό Μητρώο. Για το χρονικό διάστημα ισχύος της παραίτησης του διαμεσολαβητή, το οποίο ξεκινά από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης, επέρχεται αυτοδικαίως και η αναστολή των υποχρεώσεών του, με εξαίρεση την υποχρέωση για υποβολή Έκθεσης Πεπραγμένων για το χρονικό διάστημα που ασκούσε τα καθήκοντά του και με την επιφύλαξη τυχόν έναρξης πειθαρχικής διαδικασίας σε βάρος του.

2. Διαμεσολαβητής που παραιτήθηκε από τα καθήκοντά του δύναται να επανεγγραφεί στο Μητρώο, εφόσον δεν έχουν παρέλθει τέσσερα (4) χρόνια από την παραίτησή του ή και μετά την πάροδο της τετραετίας, υπό την προϋπόθεση ότι ασκούσε καθήκοντα συναφή με τη βασική του επαγγελματική δραστηριότητα. Για την επανεγγραφή του υποχρεούται να υποβάλλει με ηλεκτρονικό τρόπο αίτηση προς την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης και να συμπληρώσει τον ελάχιστο απαιτούμενο χρόνο μετεκπαίδευσης, όπως ορίζεται ανωτέρω.

3. Δεν επιτρέπεται επανεγγραφή διαμεσολαβητή που απώλεσε την ιδιότητα, αν του έχει επιβληθεί ποινή οριστικής ανάκλησης της διαπίστευσης κατά την πειθαρχική διαδικασία.

4. Οι διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος άρθρου ισχύουν και στην περίπτωση που διαμεσολαβητής επιθυμεί να προβεί σε μερική αναστολή των καθηκόντων του.

5. Για τις παραπάνω περιπτώσεις δεν απαιτείται έκδοση απόφασης επί της αποδοχής παραίτησης, αναστολής καθηκόντων ή επαναδιορισμού από τον Υπουργό Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και αρκεί η διαγραφή ή η επανεγγραφή του διαμεσολαβητή στο Μητρώο διαμεσολαβητών που τηρείται στον

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

επίσημο ιστότοπο του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

6. Σε περίπτωση διαγραφής διαπιστευμένου διαμεσολαβητή από το Μητρώο λόγω θανάτου, δεν προκαλείται αντίστοιχη έκδοση υπουργικής απόφασης.

Άρθρο 205

Από την έναρξη ισχύος του παρόντος καταργείται κάθε αντίθετη διάταξη που ρυθμίζει διαφορετικά θέματα σχετικά με τη διαμεσολάβηση. Οι διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 3898/2010 διατηρούνται σε ισχύ.

Άρθρο 206

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος Κεφαλαίου Β΄ αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, πλην του άρθρου 182 που τίθεται σε ισχύ εννέα (9) μήνες από τη δημοσίευσή του και καταλαμβάνει τα εισαγωγικά της δίκης δικόγραφα στον πρώτο βαθμό, τα οποία κατατίθενται μετά την παρέλευση του ανωτέρω χρονικού διαστήματος των εννέα (9) μηνών (<http://www.diamesolavisi.gov.gr/>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο : ΕΡΕΥΝΑ

7.1 Εισαγωγή

Η δημιουργία και διατήρηση ενός σταθερού οικονομικού περιβάλλοντος στο χρηματοπιστωτικό σύστημα προϋποθέτει μεταξύ άλλων και την εφαρμογή ενός νέου θεσμικού πλαισίου που επιτρέπει και ενθαρρύνει την συνεργασία των τραπεζών με τους δανειολήπτες. Τον τελευταίο χρόνο όλο και περισσότεροι δανειολήπτες επιλέγουν την Τραπεζική Διαμεσολάβηση προκειμένου να επιτύχουν μια αμοιβαία επωφελή λύση.

Προερχόμενος από τον τραπεζικό χώρο ως εργαζόμενος σε συνδυασμό με το γεγονός ότι έχει εργαστεί ως αξιολογητής χρηματοδοτήσεων μικρομεσαίων επιχειρήσεων για έξι έτη περίπου και άλλα δυο έτη ως υπάλληλος διαχείρισης δανειακού χαρτοφυλακίου σε καθυστέρηση, ο ερευνητής αποφάσισε να ασχοληθεί με το παραπάνω θέμα, θέλοντας να διερευνήσει το επίπεδο κατάρτισης των τραπεζικών στελεχών σχετικά με το θεσμό της διαμεσολάβησης, την εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στις τραπεζικές εργασίες, την αποτελεσματικότητα αυτής, καθώς και τις προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των κόκκινων δανείων NPLs μέσω αυτής.

Παίρνοντας λοιπόν έναυσμα από κάποια επιστημονικά περιοδικά και συγγράμματα ο μελετητής έχει ασχοληθεί με τις απόψεις των στελεχών που εργάζονται στις μονάδες διαχείρισης κόκκινων δανείων των 4 συστημικών τραπεζών (Alpha Bank, Eurobank, Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς). (<https://glow.gr/>),(<http://www.opemed.gr>).

7.2 Προσδιορισμός ερευνητικής περιοχής

Η έρευνά μας έχει αναπτυχθεί στα στελέχη των μονάδων διαχείρισης κόκκινων δανείων των 4 συστημικών τραπεζών (Alpha Bank, Eurobank, Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς).

Συγκεκριμένα συμμετέχουν τέσσερις κεντρικές υπηρεσίες διαχείρισης κόκκινων δανείων, καθώς και το ανθρώπινο δυναμικό των Περιφερειακών Διευθύνσεων που εποπτεύουν τα εν λόγω τμήματα. Το σύνολο των εργαζομένων

ανέρχεται σε 150 άτομα τα οποία προέρχονται από το σύνολο των τραπεζών που εξαγοράστηκαν και συγχωνεύτηκαν κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει το επίπεδο κατάρτισης των τραπεζικών στελεχών σχετικά με το θεσμό της διαμεσολάβησης, την εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στις τραπεζικές εργασίες, την αποτελεσματικότητα αυτής, καθώς και τις προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των κόκκινων δανείων NPLs μέσω αυτής, από τα στελέχη των τεσσάρων συστημικών τραπεζών Alpha Bank, Eurobank, Εθνικής και Πειραιώς. Τα βασικά ερευνητικά μας ερωτήματα θα είναι τέσσερα, τα οποία αποτελούν το σημαντικότερο μέρος της έρευνάς μας (Τζώνος,2019).

7.3 Βιβλιογραφική επισκόπηση

Ο μελετητής προκειμένου να προσεγγίσει το συγκεκριμένο θέμα προχώρησε σε μια σειρά αναζητήσεων σχετικά με την εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στο Τραπεζικό Σύστημα. Παρακάτω θα προσπαθήσουμε να αποτυπώσουμε τις βασικότερες πληροφορίες που προέκυψαν από την αναζήτησή μας.

Ο θεσμός της τραπεζικής διαμεσολάβησης έχει ήδη κάνει τα πρώτα του βήματα στην πράξη και στην Ελλάδα από τις αρχές του έτους 1999. Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EMX) λειτουργεί ως φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών μεσολαβώντας αμερόληπτα και χωρίς οικονομική επιβάρυνση με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση διαφορών σχετικά με την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο νόμο Ν.3869/2010 που ακολούθησε παρόλο που υποβλήθηκαν χιλιάδες αιτήσεις υπαγωγής, το μεγαλύτερο ποσοστό των ρυθμίσεων δεν τηρήθηκαν αυξάνοντας εκ νέου τον αριθμό των «κόκκινων δανείων». Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή ήρθε να συμπληρωθεί από το θεσμό της Διαμεσολάβησης με το νόμο Ν.4512/2018, ο οποίος δύναται να συμβάλει καθοριστικά στη μείωση των «κόκκινων δανείων».

Η διαμεσολάβηση μπορεί να αποτελέσει ορόσημο στην διαχείριση μεγάλου αριθμού «κόκκινων δανείων» NPLs, μέσω νέων ρυθμίσεων στις οποίες θα μπορούν να προχωρήσουν οι τράπεζες. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης δύναται να

επιταχύνει την επίλυση διαφορών στο πλαίσιο της αποσυμφόρησης των δικαστικών υποθέσεων. Όπως ανέφερε στο Capital.gr, η Γενική Γραμματέας της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Χαρούλα Απαλαγάκη, «η επιτάχυνση στην απονομή δικαιοσύνης και η θετική διάθεση στην υιοθέτηση σύγχρονων θεσμών όπως είναι η Διαμεσολάβηση, καθώς επίσης και η αποχή από τους εμπλεκόμενους φορείς, των εργαλείων που παρέχει πλέον το νομοθετικό πλαίσιο, αναμένεται να συμβάλουν καίρια στην περεταίρω αποκλιμάκωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, αλλά να είναι επωφελής και για τους ίδιους τους δανειολήπτες» (<http://www.capital.gr>), (<https://glow.gr/>),(<http://www.opemed.gr>).

Η τραπεζική διαμεσολάβηση είναι ουσιαστικά ένας εναλλακτικός τρόπος προσέγγισης και αναδιάρθρωσης των οφειλών με πάρα πολλά και προφανή δυνατά σημεία έναντι του παραδοσιακού δικαστικού τόπου επίλυσης των διαφορών. Παρακάτω θα αναφερθούμε στα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της τραπεζικής διαμεσολάβησης:

- ✓ Εφαρμόζεται τόσο σε επιχειρηματικά δανειακά χαρτοφυλάκια όσο και σε δάνεια ιδιωτών όπως στεγαστικά, καταναλωτικά και πιστωτικές κάρτες
- ✓ Προσφέρει τη δυνατότητα στα μέρη για επωφελείς, ρεαλιστικές και βιώσιμες λύσεις (win-win), με χαμηλή οικονομική επιβάρυνση
- ✓ Οι συνεδρίες χαρακτηρίζονται από συνθήκες απόλυτης εμπιστευτικότητας
- ✓ Η κατάθεση της απόφασης στο πρωτοδικείο έχει την ίδια ισχύ με τη δικαστική απόφαση (<http://www.opemed.gr>).

7.4 Επιλογή και επεξεργασία θεωρητικού πλαισίου

Οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό κλάδο και για την περίπτωση μας στις τέσσερις συστημικές τράπεζες αποτελούν μία ιδιαίτερη εργασιακή ομάδα και για το λόγο αυτό, έχουν προσεγγιστεί με την πρέπουσα προσοχή και διακριτικότητα. Οποιοσδήποτε μελετητής επιδιώξει να ασχοληθεί με το συγκεκριμένο θέμα, θα πρέπει να οργανωθεί πάρα πολύ καλά τόσο σε θεωρητικό όσο και σε γνωστικό επίπεδο. Έτσι και ο μελετητής αυτής της έρευνας, έχει διαβάσει τους κανονισμούς του Τραπεζικού ιδρύματος, έχει μάθει τις αρχές λειτουργίας του, την τήρηση ωραρίου του, έχει αναζητήσει παλιότερες έρευνες σχετικές με την ομάδα των τραπεζοϋπαλλήλων, έχει συμβουλευτεί υψηλόβαθμους και έμπειρους συνάδελφους

του για τον καλύτερο δυνατό τρόπο προσέγγισης των τραπεζικών στελεχών. Ως τραπεζοϋπάλληλος είναι εξοικειωμένος με την εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας στον εργασιακό του χώρο, και μπορεί να αντιληφθεί όλες τις διατάξεις και τις κυρώσεις που αυτές προβλέπουν.

Γενικότερα λόγω του επαγγέλματός του έχει πλήρη επίγνωση για τις αρμοδιότητες δικαιοδοτικού και ελεγκτικού χαρακτήρα μέσα στο τραπεζικό λειτουργικό πλαίσιο (Τζώνος,2019).

7.5 Διατύπωση ερευνητικών ερωτημάτων

Από το θέμα της έρευνας, προέκυψαν τέσσερα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία είναι άμεσα συνυφασμένα με τον βασικό άξονα, αποτελούν πυρήνες του ενδιαφέροντος του ερευνητή και είναι εφικτή η μελέτη τους, κατά την ανάλυση των δεδομένων. Τα ερωτήματα θα είναι:

1. Απασχολούν οι τράπεζες εξειδικευμένο προσωπικό στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών;
2. Εφαρμόζεται ο θεσμός της Διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα;
3. Ποια είναι η αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα;
4. Υπάρχουν προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των «κόκκινων δανείων» μέσω της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα; (Τζώνος,2019).

7.6 Επιλογή μεθόδου παραγωγής δεδομένων

Οι μέθοδοι συλλογής δεδομένων πρέπει να χαρακτηρίζονται από ευαισθησία και ευελιξία απέναντι στο συγκεκριμένο εργασιακό πλαίσιο. Εδώ, τα δεδομένα έχουν προσεγγιστεί, ολιστικά και νατουραλιστικά. Ο ερευνητής χρησιμοποίησε την ύπαρξη ερωτηματολογίων (συνδυασμός ποιοτικής και ποσοτικής) τα οποία θα έχουν συνταχθεί μέσω της εφαρμογής Google forms. Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε ως μέσο γιατί έχει τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- ✓ Λαμβάνονται οι απαντήσεις μεγάλου αριθμού ερωτηθέντων
- ✓ Έχει δομημένη μορφή
- ✓ Δίνονται συγκεκριμένες και σαφείς απαντήσεις
- ✓ Επιτυγχάνεται ουδετερότητα και αντικειμενικότητα στις απαντήσεις

✓ Χρησιμοποιούνται στατιστικές μέθοδοι για την ανάλυση των δεδομένων

Ο βαθμός συμμετοχής του ερευνητή, ανήκει στην κατηγορία του αναλυτή και επεξεργαστή των δεδομένων. Έχει υιοθετήσει τον ρόλο του αξιολογητή, επιδιώκοντας την όσο το δυνατό καλύτερη αξιολόγηση των δεδομένων της ομάδας. Γνωρίζει εκ των προτέρων ότι λόγω της ιδιαίτερης φύσης εργασιακών ομάδων που επέλεξε, απαιτούνται άκρως προσεκτικοί σχολιασμοί και αναφορές από το πρόσωπό του. Η συλλογή δεδομένων έγινε μέσω συνδέσμου ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου το οποίο περιέχει ερωτήσεις κλειστού τύπου, ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών, πλέγμα πλαισίων ελέγχου και ερωτήσεις γραμμικής κλίμακας. Οι ερωτήσεις είναι ξεκάθαρες και κατανοητές, διότι οι άνθρωποι αυτοί είναι πολύ πιεσμένοι, με πολλές εργασιακές ανησυχίες και δυσκολεύονται να εξωτερικεύσουν λόγο της φύσεως του επαγγέλματός τους περισσότερες πληροφορίες (Τζώνος,2019).

7.7 Προετοιμασία για πρόσβαση στο πεδίο

Ο ερευνητής, ως τραπεζοϋπάλληλος αρχικά πίστευε, ότι δεν θα έχει να αντιμετωπίσει σοβαρές δυσκολίες στην προώθηση και συλλογή των δεδομένων του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Παρόλο που υπήρχε η δυνατότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας και επαφής τόσο με συναδέλφους που εργάζονται στην ίδια τράπεζα όσο και με συναδέλφους άλλων τραπεζών, προέκυψαν σοβαρά προβλήματα στην προώθηση του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Καμία τράπεζα δεν δέχθηκε να προωθήσει κεντροποιημένα το ερωτηματολόγιο έρευνας στα αρμόδια τμήματά της. Έτσι επιλέχθηκε η προώθηση του ερωτηματολογίου σε συγκεκριμένα πρόσωπα και στα προσωπικά τους email, τα οποία οι εργαζόμενοι με τη σειρά τους προώθησαν το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο σε συναδέλφους τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ερωτηματολόγιο δεν άνοιγε σε τραπεζικό εργασιακό περιβάλλον με συνέπεια να απαιτείται η προώθηση αυτού σε προσωπικά email των τραπεζοϋπαλλήλων προκειμένου να συμπληρωθεί. Επιπλέον το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω των οικονομικών επιμελητηρίων σε οικονομολόγους τραπεζοϋπάλληλους, με ένα ποσοστό εξ αυτών να διαχειρίζεται «κόκκινα δάνεια». Τέλος υπήρξε ανάρτηση του ερωτηματολογίου σε forum τραπεζοϋπαλλήλων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Τζώνος,2019).

7.8 Επιλογή στρατηγικής δειγματοληψίας

Πριν ξεκινήσει την στατιστική έρευνα, ο ερευνητής όρισε με σαφήνεια το σύνολο που θα μελετήσει (στατιστικό πληθυσμό) καθώς και τον τρόπο δειγματοληψίας που χρησιμοποίησε. Η μέθοδος που επιλέχθηκε για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι η κατευθυνόμενη δειγματοληψία και ειδικότερα η μέθοδος αντιπροσωπευτικών μονάδων ή αλλιώς δειγματοληψία κριτηρίου. Το δείγμα αποτελείται από 105 τραπεζικούς υπαλλήλους, που εργάζονται στις τέσσερις κεντρικές υπηρεσίες διαχείρισης κόκκινων δανείων, καθώς και το ανθρώπινο δυναμικό των Περιφερειακών Διευθύνσεων που εποπτεύουν τα εν λόγω τμήματα. Η επιλογή συναδέλφων που προέρχονται από το σύνολο των τραπεζών που εξαγοράστηκαν και συγχωνεύτηκαν κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες έχει προτιμηθεί, προκειμένου να επιτευχθεί η ποικιλότητα (Τζώνος,2019).

7.9 Διευθέτηση δεοντολογικών ζητημάτων

Η έρευνα αυτή, λόγω του πεδίου της, απαίτησε προσεκτικές και μετρημένες κινήσεις. Η αποφυγή εντάσεων, ο σεβασμός της ψυχολογικής κατάστασης των εργαζομένων και η προσοχή σε σχέση με τη δημοσιοποίηση των ευρημάτων αποτέλεσαν σημαντικές προτεραιότητες. Το τραπεζικό απόρρητο υπήρξε επιβεβλημένο, διότι σχετίζεται με μία εργασιακή ομάδα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λόγω της φύσεως του επαγγέλματος και των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης στην καθημερινότητά τους. Οι έντονες αλλαγές στον εργασιακό τους χώρο σε συνδυασμό με την εργασιακή αβεβαιότητα αποτελούν ευαίσθητα δεδομένα. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι πλήρως σταθμισμένες και δόθηκαν με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην αισθανθεί πιεσμένος κανένας τους. Ο μελετητής έχει οργανώσει ισορροπημένα τα λεγόμενα και τις πράξεις του. Τον συνοδεύουν συνεχώς, οι προσωπικές του αξίες και πεποιθήσεις. Ακόμη και αν δημιουργήθηκε κάποιο πρόβλημα δεοντολογικής φύσης, το έλυσε με την απαιτούμενη ανθρωπιά, καλοσύνη και σεβασμό. Η εντύπωση και ο προβληματισμός που προέκυψε από τα ευρήματα της έρευνας δεν παραμέρισε τον ανθρωπισμό, την αξιοπρέπεια και πάνω απ' όλα τη συναδελφική αλληλεγγύη (Τζώνος,2019).

7.10 Εκτίμηση πρακτικών ζητημάτων

Ο ερευνητής έλαβε υπόψη του, κάποια πρακτικά ζητήματα που τον απασχόλησαν, κατά τη διάρκεια της έρευνας του. Καταρχήν η πρόσβαση και η επικοινωνία. Τόσο οι κεντρικές υπηρεσίες όσο και καταστήματα βρίσκονται διάσπαρτα καλύπτοντας σε έκταση ολόκληρο τον Ελλαδικό χώρο. Έτσι η δυνατότητα επικοινωνίας περιορίστηκε μόνο σε ηλεκτρονικά μέσα. Ένα επίσης σημαντικότατο πρόβλημα ήταν η δυσκολία με τον αριθμό και την προθυμία του δείγματος. Υπήρξαν αρκετές περιπτώσεις όπου οι συνάδελφοι, αν και έχει όλα τα εχέγγυα, δεν επιθυμούσαν να συμμετάσχουν, ή φοβήθηκαν, ή είχαν αντίρρηση ή δεν είχαν την ανάλογη διάθεση. Ο ερευνητής, ήταν προετοιμασμένος εκ των προτέρων και μπόρεσε να ανταποκριθεί στις καταστάσεις που προέκυψαν κατά τη διαδικασία της έρευνας. Για μεγάλο χρονικό διάστημα (περίπου ένα έτος) προηγήθηκε αναζήτηση ατόμων, οι οποίοι πληρούσαν τα κριτήρια, ενώ ταυτόχρονα είχαν τις προδιαγραφές, έτσι ώστε να αντικαταστήσουν κάποια πιθανή «ανθρώπινη απομάκρυνση ή αδυναμία» (Τζώνος,2019).

7.11 Επιλογή τρόπων ανάλυσης δεδομένων

Παράλληλα με την συλλογή του δεδομένων, ο ερευνητής έχει κατηγοριοποιήσει το υλικό του, έχει καταγράψει και επισημάνει τα στοιχεία της έρευνας. Ακολούθησε τα εξής στάδια: εξοικείωση με τα δεδομένα, κωδικοποίηση, αναζήτηση των θεμάτων, επανεξέταση των θεμάτων, ονομασία θεμάτων και έκθεση των δεδομένων – συγγραφή των ευρημάτων. Ανέλυσε τα δεδομένα μέσα από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων. Ασχολήθηκε εκτενώς με το υλικό και το επεξεργάστηκε έως ότου φτάσει σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο κατανόησης του θέματος και των θεματικών κατηγοριών. Την ανάλυση, την ολοκλήρωσε μέσω πινάκων και γραφημάτων με τη χρήση του λογιστικού φύλλου excel, αντλώντας τα στοιχεία από το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο google forms. Θα πρέπει να τονιστεί ότι τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, θα παρουσιαστούν με την μορφή πινάκων, έτσι ώστε να γίνει σωστή αποτύπωση, των ποσοστιαίων αναλογιών (Τζώνος,2019).

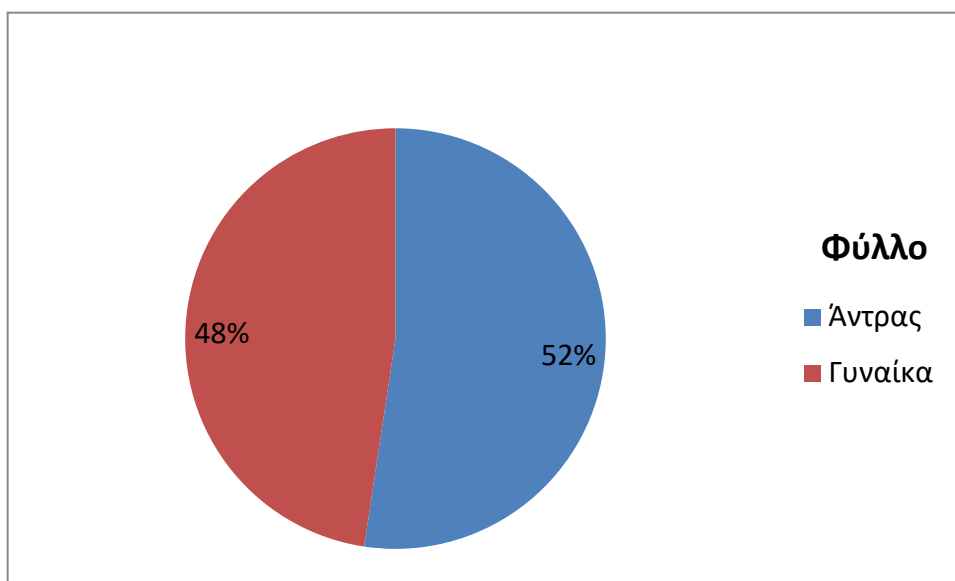
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στο 8^ο Κεφάλαιο θα παρουσιαστούν αναλυτικά τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν στο ερωτηματολόγιο.

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 105 τραπεζικά στελέχη και υπαλλήλους οι οποίοι προέρχονται από το σύνολο των τραπεζών που εξαγοράστηκαν και συγχωνεύτηκαν κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης και εργάζονται στις κεντρικές υπηρεσίες διαχείρισης κόκκινων δανείων και στις Περιφερειακές Διευθύνσεις που εποπτεύουν τα εν λόγω τμήματα.

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία παρατηρείται ότι το 52% του δείγματος είναι άντρες και το 48% γυναίκες (Γράφημα 1).

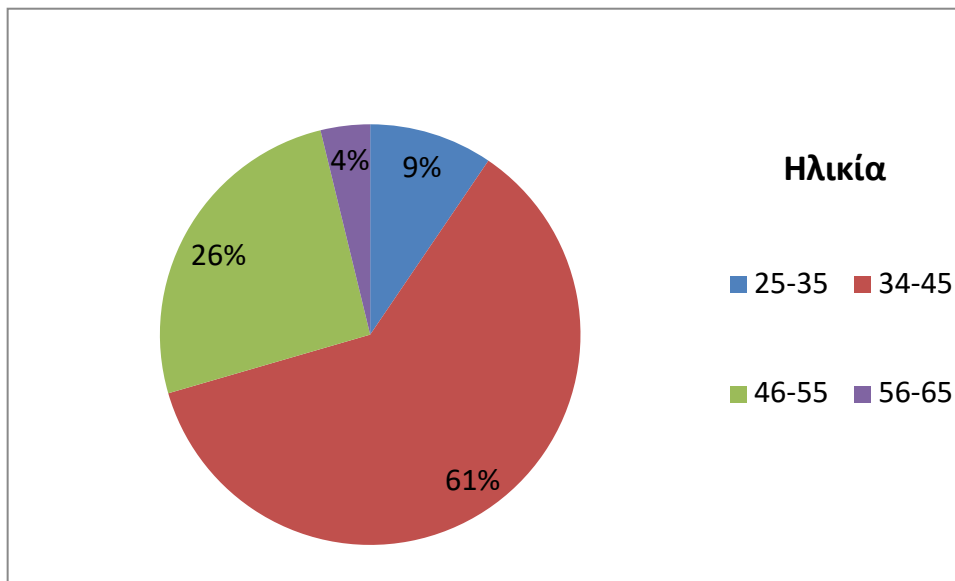
Γράφημα 1. : Φύλλο Συμμετεχόντων



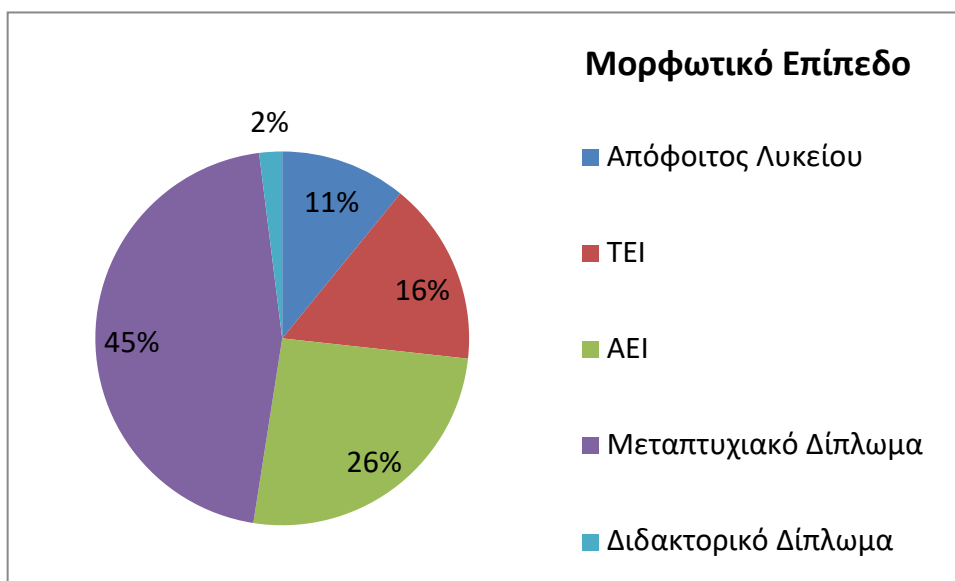
Το 61% των τραπεζοϋπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία 34-45 έτη, το 26% στην κατηγορία 46-55 έτη, το 9% είναι μεταξύ 25 με 35 έτη και μόλις το 4% ανήκει στην κατηγορία 56-65 έτη (Γράφημα 2).

Όσον αφορά στο επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος, το 11% είναι απόφοιτοι λυκείου, το 16% απόφοιτοι ΤΕΙ και το 26% απόφοιτοι ΑΕΙ. Το 45% του δείγματος είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και το 2% είναι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος (Γράφημα 3).

Γράφημα 2. : Ηλικιακή κατανομή συμμετεχόντων



Γράφημα 3. : Μορφωτικό επίπεδο



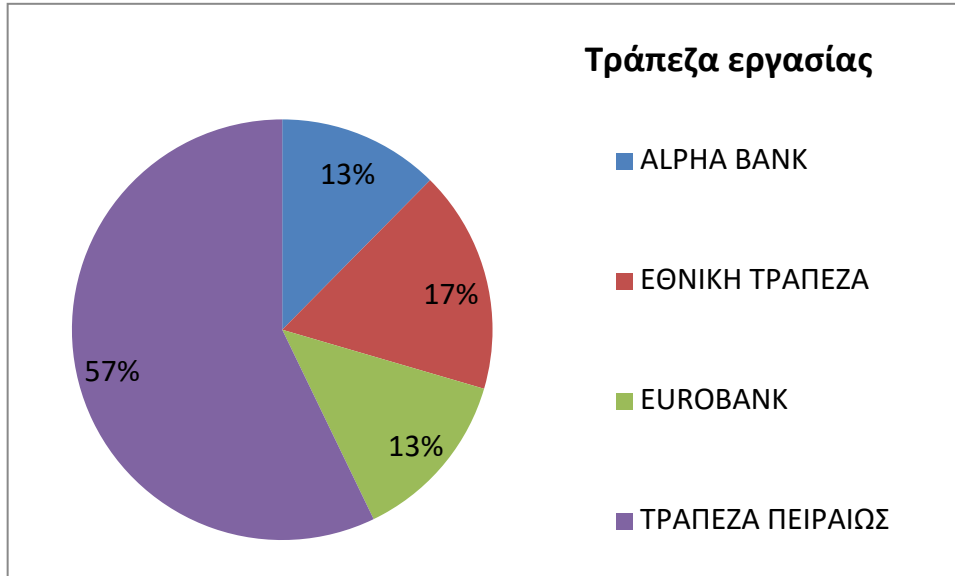
Όπως φαίνεται στο Γράφημα 4 το 13% του ανθρώπινου δυναμικού εργάζεται στην Alpha Bank , το 17% στην Εθνική Τράπεζα, το 13% στην Eurobank και το 57% στην Τράπεζα Πειραιώς. Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής των υπαλλήλων της Τράπεζας Πειραιώς είναι απόρροια της ιδιότητας του ερευνητή, ο οποίος εργάζεται στην Τράπεζα Πειραιώς και η ανταπόκριση των συναδέλφων υπήρξε μεγαλύτερη.

Όπως προκύπτει από την ανάλυση των απαντήσεων το 15% των τραπεζοϋπαλλήλων απασχολείται στο τραπεζικό σύστημα από 1 έως 10 έτη, το 59%

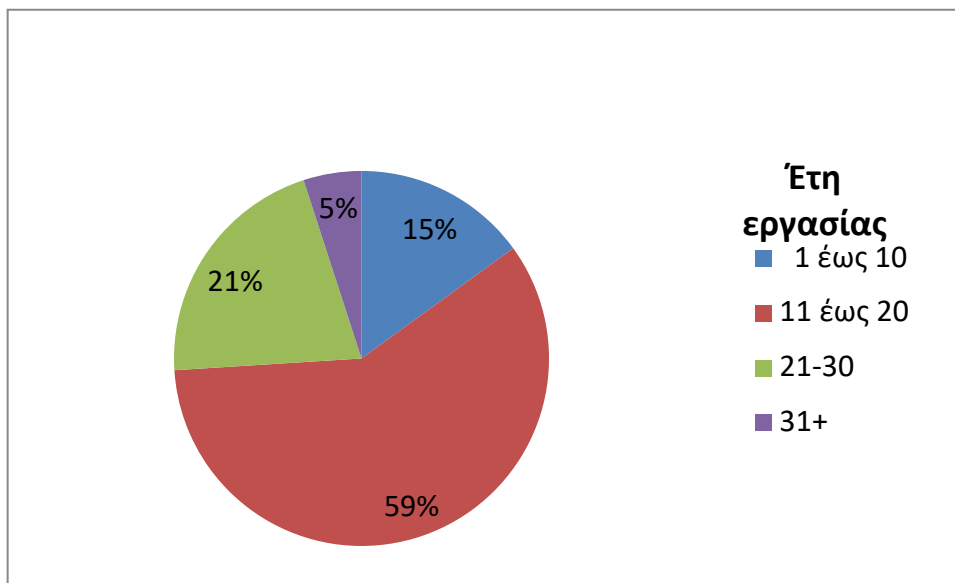
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

από 11 έως 20 έτη, το 21% από 21 έως 30 έτη και μόλις το 5% από 31 και πλέον έτη (Γράφημα 5).

Γράφημα 4. : Τράπεζα εργασίας

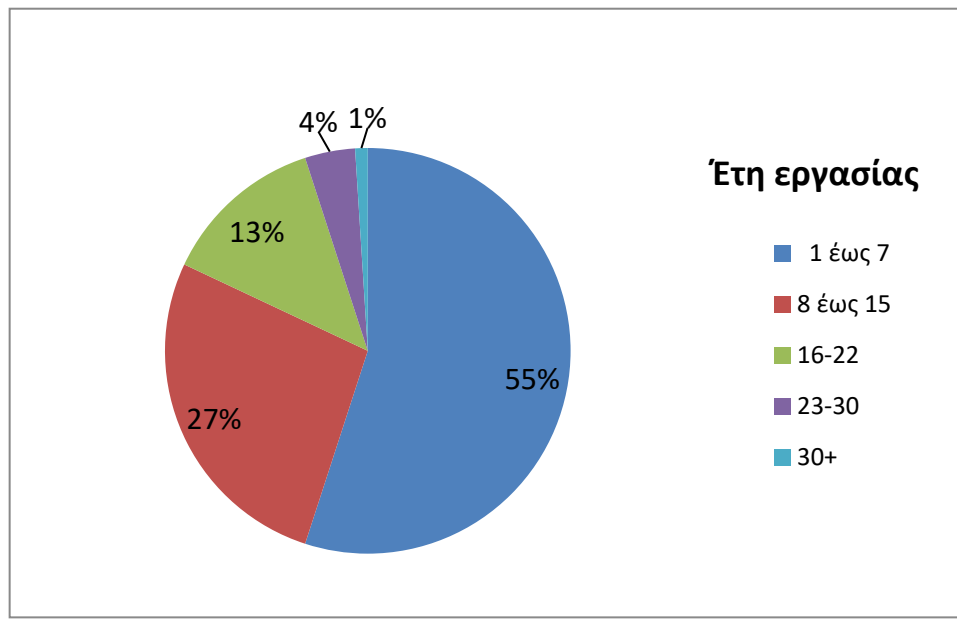


Γράφημα 5. : Έτη προϋπηρεσίας



Όσον αφορά τα έτη προϋπηρεσίας στο τμήμα διαχείρισης δανείων, το 55% των συμμετεχόντων εργάζεται από 1 έως 7 έτη, το 27% από 8 έως 15, το 13% από 16 έως 22, το 4% από 23 έως 30 και μόλις το 1% πάνω από 30 έτη (Γράφημα 6).

Γράφημα 6. : Έτη προϋπηρεσίας στο τμήμα διαχείρισης δανείων



Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προκύπτουν και δίνουν απαντήσεις στα ερευνητικά μας ερωτήματα.

Στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα εξετάζονται οι δεξιότητες του προσωπικού και η εξειδίκευσή του στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Στην ερώτηση «Απασχολεί η τράπεζα όπου εργάζεστε εξειδικευμένο προσωπικό στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών;», το 70% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά και το 30% αρνητικά (Γράφημα 7).

Στην ερώτηση δόθηκε ο ορισμός του εξειδικευμένου προσωπικού σε σχέση με το εξεταζόμενο θέμα (Διαμεσολάβηση).

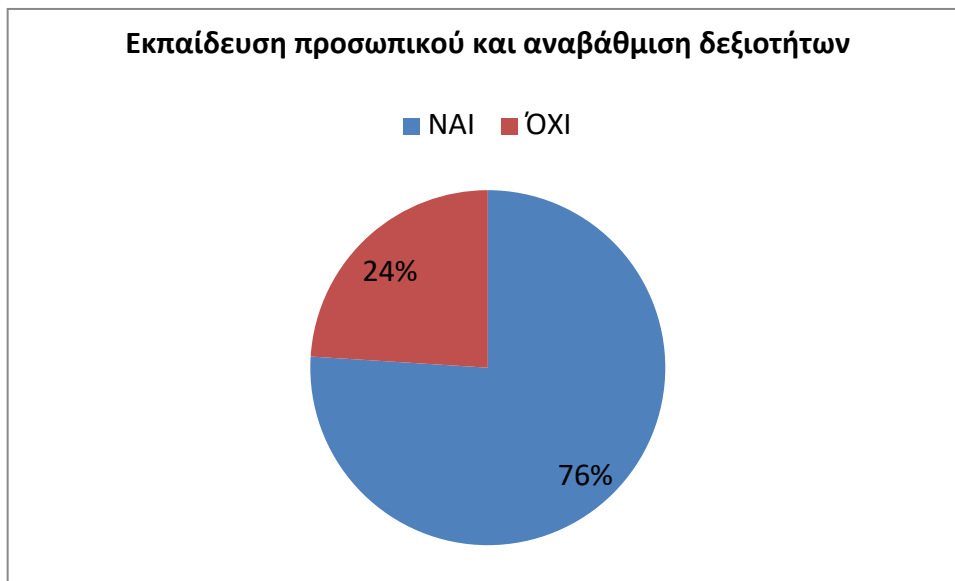
Επιπλέον οριοθετήθηκε ως κύρια ασχολία του προσωπικού η παρακολούθηση και διαχείριση του μη εξυπηρετούμενου χαρτοφυλακίου, η εξέταση διαφορών με τους δανειολήπτες και η ενεργή συμμετοχή τους σε κάθε στάδιο της διαδικασίας με στόχο την αποτελεσματική επίλυση των υποθέσεων.

Στην ερώτηση «Η τράπεζα όπου εργάζεστε προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα για να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει τις δεξιότητες του προσωπικού σχετικά με τη χρήση μεθόδων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών;», το 76% απάντησε θετικά και το 24% αρνητικά (Γράφημα 8).

Γράφημα 7. : Απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού στο τμήμα διαχείρισης δανείων

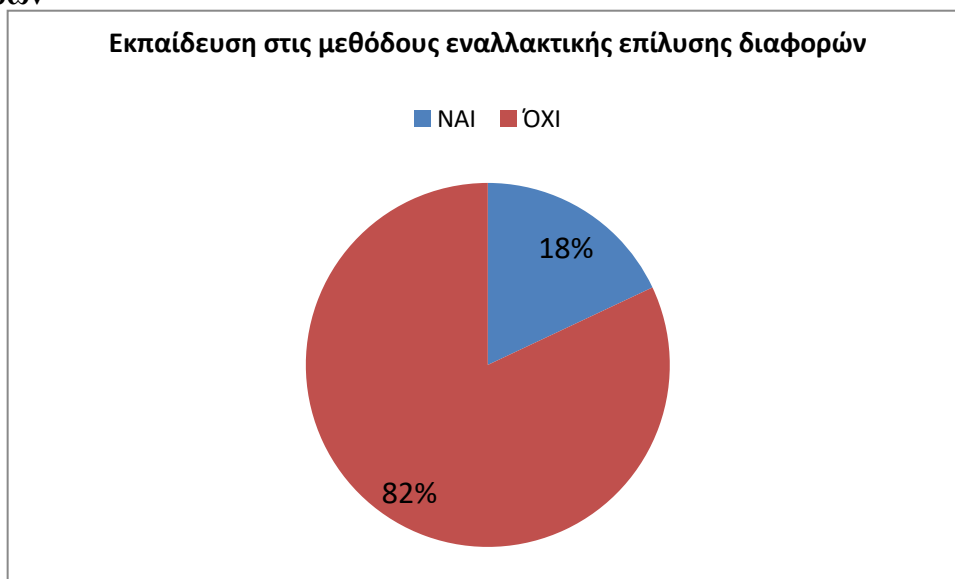


Γράφημα 8. : Προσφορά εκπαιδευτικών προγραμμάτων ανάπτυξης δεξιοτήτων στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών

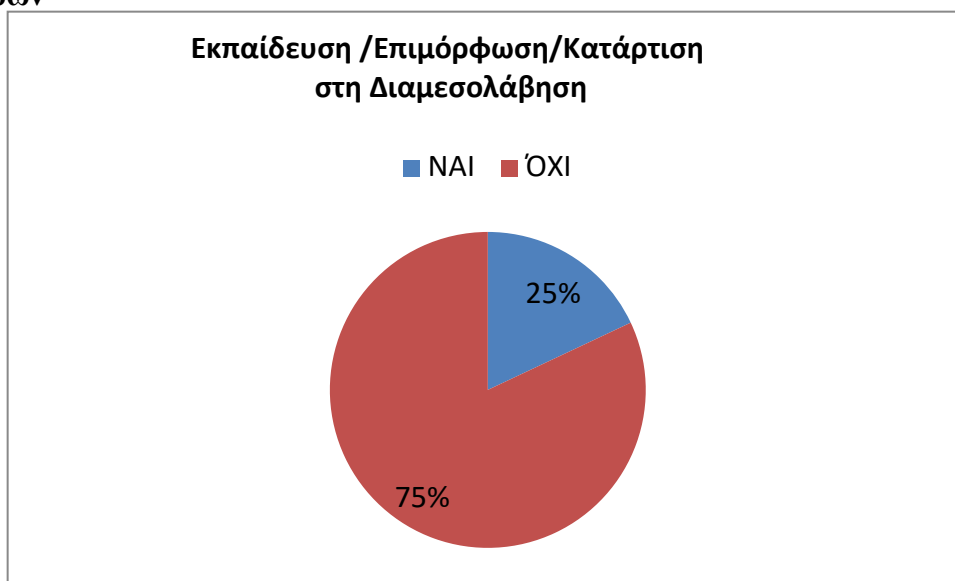


Η έλλειψη κατάρτισης των τραπεζικών στελεχών σχετικά με τις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών είναι εμφανής. Όπως προκύπτει το 82% του δείγματος δεν είχε αποκτήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών του κάποιο είδος εκπαίδευσης/κατάρτισης/επιμόρφωσης σε θέματα που αφορούν τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (Γράφημα 9).

Γράφημα 9. : Σπουδές σχετικά με τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών



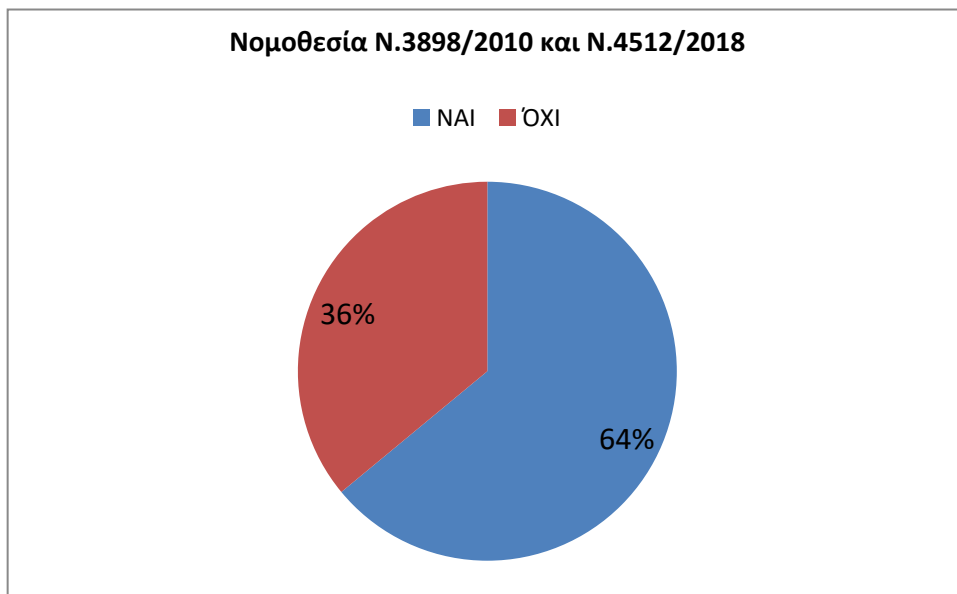
Γράφημα 10. : Σπουδές σχετικά με τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών



Εξίσου εντυπωσιακό και το δείγμα των υπαλλήλων που δεν απέκτησαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους κάποια εξειδίκευση σχετικά με τη διαμεσολάβηση αφού από την ανάλυση των απαντήσεων προκύπτει πως το 75% των ερωτηθέντων απάντησε αρνητικά (Γράφημα 10).

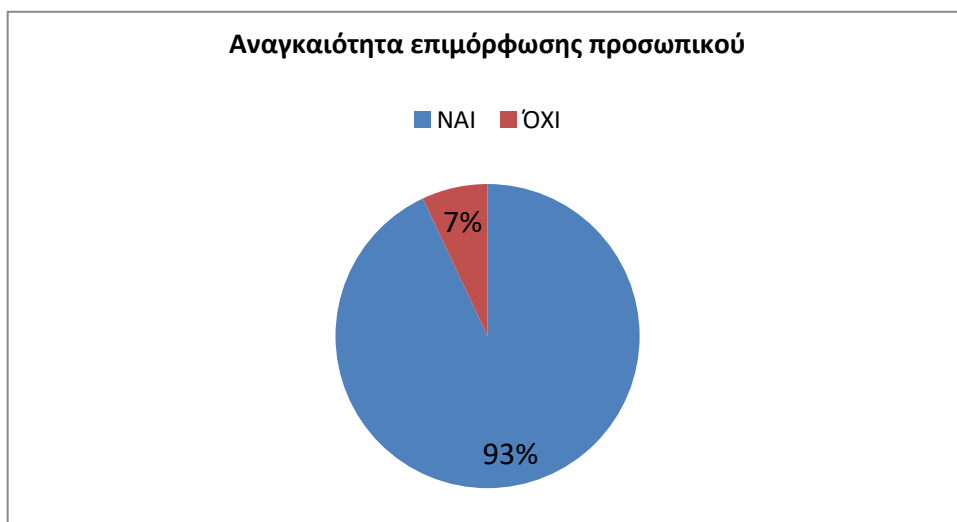
Όσον αφορά τις γνώσεις του προσωπικού σχετικά με τον Ν.3898/2010 και Ν.4512/2018 όπου αναλύεται ο θεσμός της διαμεσολάβησης, το 64% του δείγματος απάντησε ότι τους γνωρίζει και το 36% ότι έχει άγνοια (Γράφημα 11).

Γράφημα 11. : Γνώση της νομοθεσίας Ν.3898/2010 και Ν.4512/2018 σχετικά με τη διαμεσολάβηση



Αναφορικά με την αναγκαιότητα επιμόρφωσης του προσωπικού στις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε θετικά αγγίζοντας το 93% και μόνο το 7% απάντησε αρνητικά (Γράφημα 12).

Γράφημα 12. : Αναγκαιότητα επιμόρφωσης προσωπικού στις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών

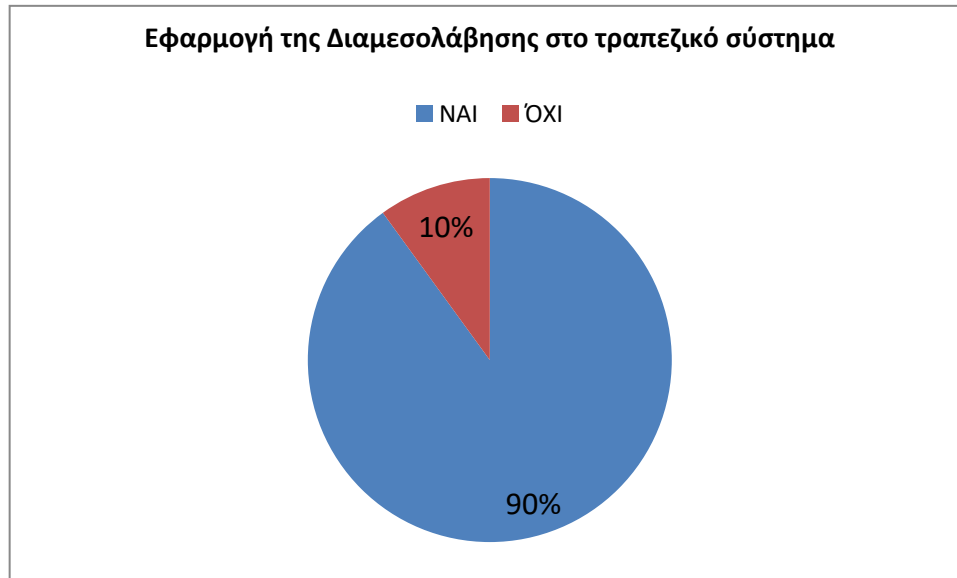


Στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, εξετάζεται η εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Στην ερώτηση «Εφαρμόζεται ο θεσμός της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα;», το 90% του δείγματος απάντησε θετικά και το 10% αρνητικά (Γράφημα 13).

Γράφημα 13. : Εφαρμογή του θεσμού της Διαμεσολάβησης στο Τραπεζικό Σύστημα

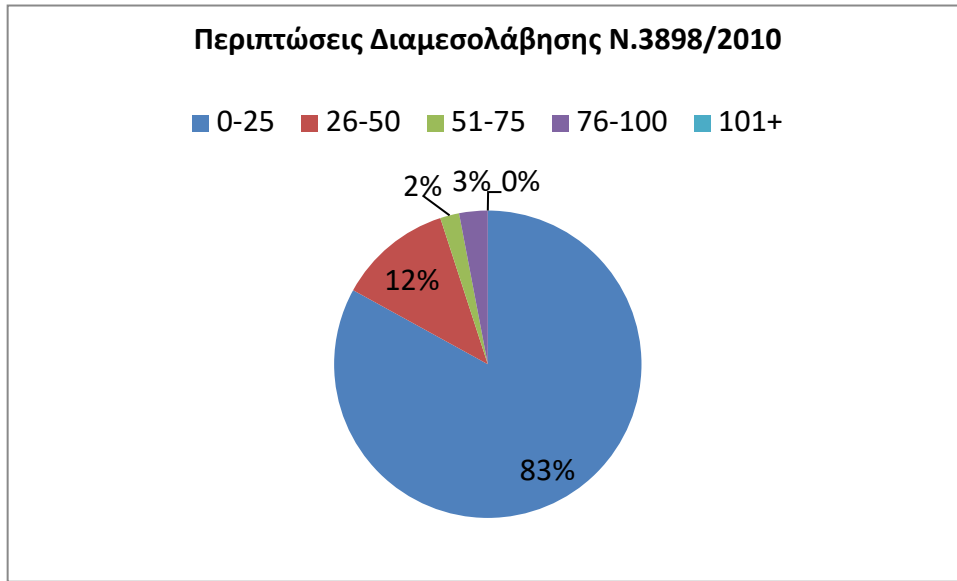


Παρόλο που το 90% των τραπεζοϋπαλλήλων απάντησε ότι εφαρμόζεται ο θεσμός της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα, παρατηρώντας τα παρακάτω γραφήματα (Γράφημα 14, 15) διαπιστώνεται η περιορισμένη εφαρμογή της.

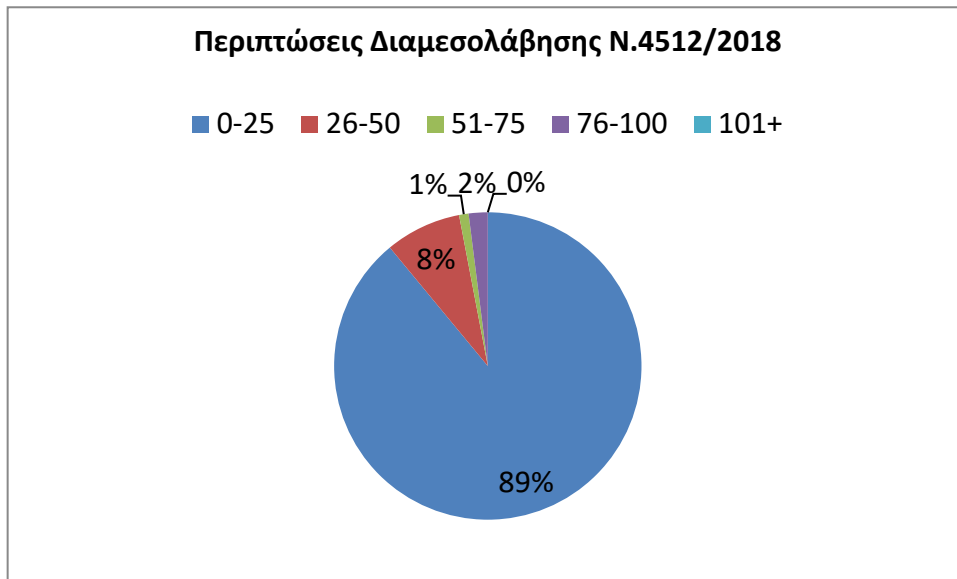
Όπως προκύπτει το 83% διαχειρίστηκε 0-25 περιπτώσεις διαμεσολάβησης του Ν.3898/2010, το 12% διαχειρίστηκε 26-50, το 2% 51-75, το 3% 76-100 ενώ κανένας υπάλληλος δεν απάντησε για περισσότερες από 100 (Γράφημα 14).

Περίπου στα ίδια επίπεδα κυμάνθηκαν οι απαντήσεις του δείγματος σχετικά με την εφαρμογή της διαμεσολάβησης με βάση τον νεότερο νόμο Ν.4512/2018. Στην ερώτηση «Πόσες περιπτώσεις διαμεσολάβησης του Ν.4512/2018 κληθήκατε να διαχειριστείτε μέχρι 31/12/2018;», το 89% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαχειρίστηκε 0-25 περιπτώσεις διαμεσολάβησης, το 8% διαχειρίστηκε 26-50, το 1% 51-75, το 2% 76-100, ενώ για πάνω από 100 δεν υπήρξε καμία απάντηση (Γράφημα 15).

Γράφημα 14. : Διαχείριση περιπτώσεων διαμεσολάβησης με τον Ν.3898/2010

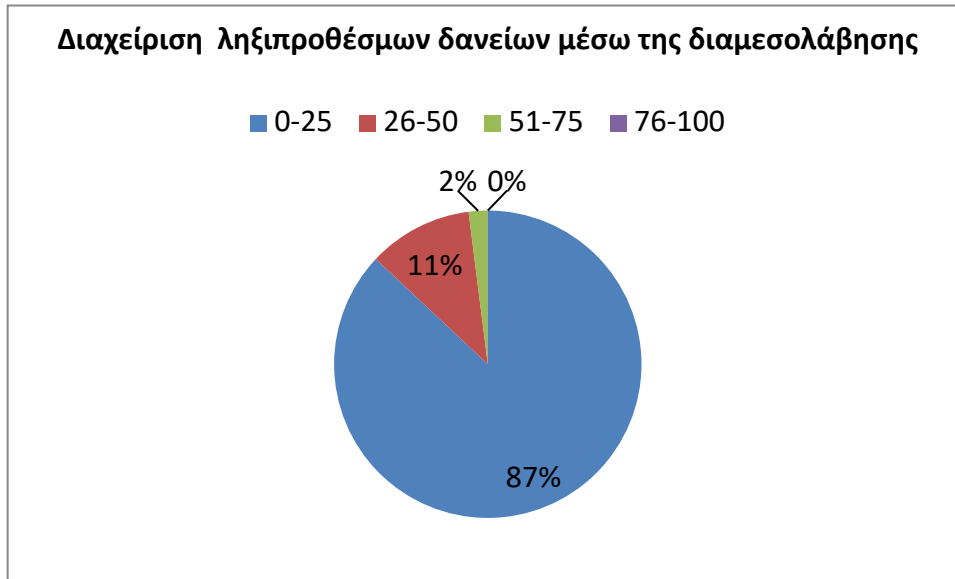


Γράφημα 15. : Διαχείριση περιπτώσεων διαμεσολάβησης με τον Ν.4512/2010



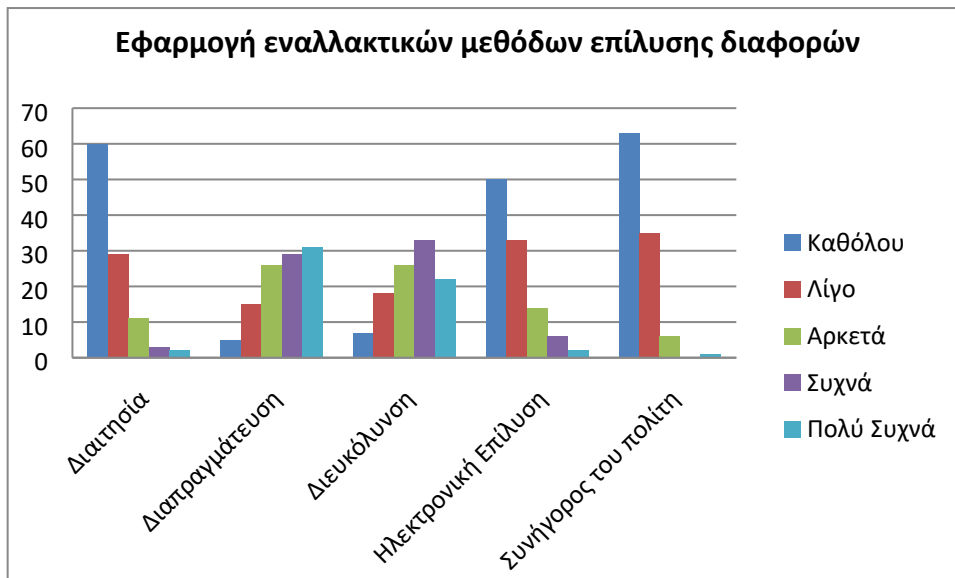
Παράλληλα διαπιστώνεται ότι η εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στο σύνολο των ληξιπροθέσμων δανείων αποτελεί ουσιαστικά το μέσο όρο των δυο παραπάνω Γραφημάτων 14,15. Παρατηρείται επίσης ότι, το 87% διαχειρίστηκε μέσω της διαμεσολάβησης ποσοστιαία 0-25% υποθέσεις, το 11% απάντησε ότι το ποσοστό διαχείρισης κυμάνθηκε μεταξύ 26-50%, το 2% μεταξύ 51-75% και στην κλίμακα 76-100% δεν υπήρξε απάντηση (Γράφημα 16).

Γράφημα 16. : Διαχείριση ποσοστού ληξιπροθέσμων δανείων μέσω της διαμεσολάβησης



Όπως φαίνεται στο Γράφημα 17 η διαπραγμάτευση και η διευκόλυνση ως μέθοδοι εναλλακτικής επίλυσης διαφορών εφαρμόζονται περισσότερο στην ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων δανείων των τραπεζικών ιδρυμάτων. Αντίθετα η διαιτησία, ο συνήγορος του πολίτη και η ηλεκτρονική επίλυση διαπιστώνεται ότι χρησιμοποιούνται λίγο έως καθόλου ως μέθοδοι εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Γράφημα 17. : Κατανομή συχνότητας των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών.

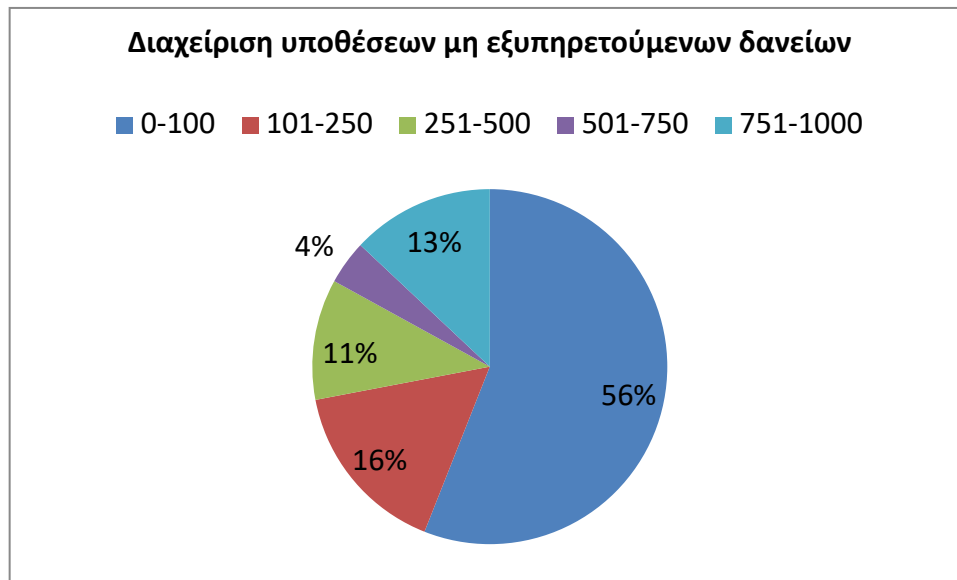


Στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα, εξετάζεται η αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

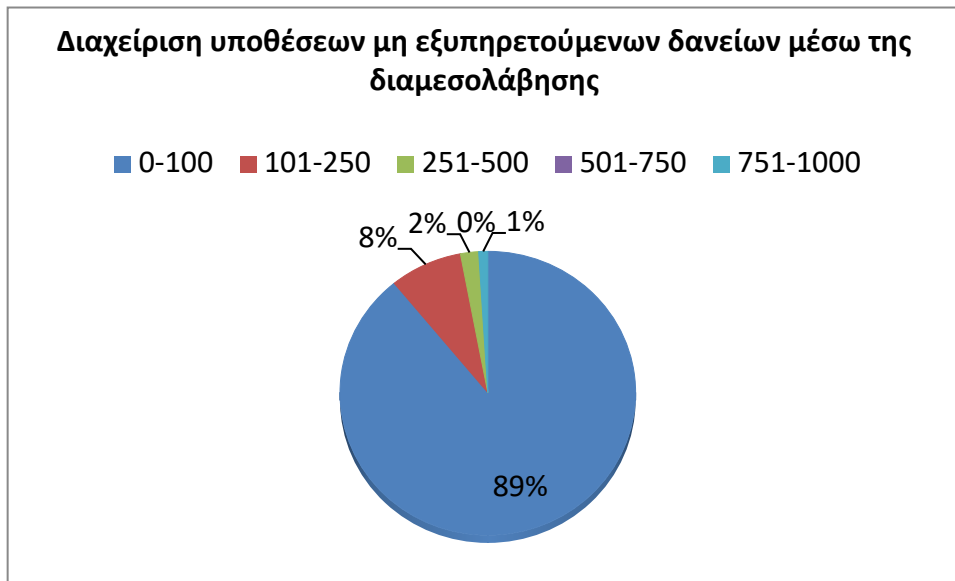
Στην ερώτηση «Πόσες υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων διαχειρίζεται ετησίως το τμήμα ευθύνης σας;», το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 56% απάντησε ότι διαχειρίζεται από 0 έως 100 υποθέσεις ετησίως. Το 16% απάντησε ότι διαχειρίζεται από 101 έως 250, το 11% από 251 έως 750 και μόλις το 4% από 501 έως 750. Σημαντικό υπήρξε το ποσοστό διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων δανείων 12% για την κλίμακα από 751 έως 1000, γεγονός που καταδεικνύει την συμμετοχή στην έρευνα και υψηλόβαθμων στελεχών με ευθύνη διαχείρισης μεγάλου αριθμού δανειακών υποθέσεων (Γράφημα 18).

Γράφημα 18. : Διαχείριση υποθέσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων των τμημάτων διαχείρισης δανείων



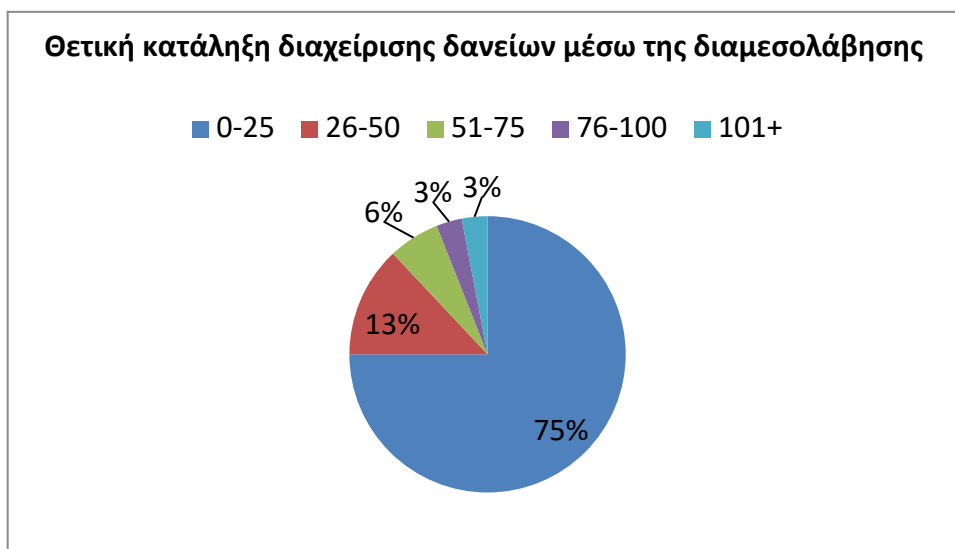
Στην ερώτηση «Πόσες από τις υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που διαχειριστήκατε ολοκληρώθηκαν μέσω της διαμεσολάβησης;», το 89% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ολοκληρώθηκαν 0-100 περιπτώσεις, το 8% απάντησε ότι ολοκληρώθηκαν 101-250 υποθέσεις μέσω της διαμεσολάβησης, το 2% 251-750, το 1% 751-1000, ενώ για την κλίμακα από 501-750 δεν υπήρξε καμία απάντηση (Γράφημα 19). Με βάση τα στοιχεία του Γραφήματος 19 γίνεται αντιληπτό ότι ο θεσμός της διαμεσολάβησης εφαρμόζεται ελάχιστα στα τμήματα διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων δανείων σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των δανείων που διαχειρίζονται ετησίως.

Γράφημα 19. : Διαχείριση υποθέσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων μέσω της διαμεσολάβησης



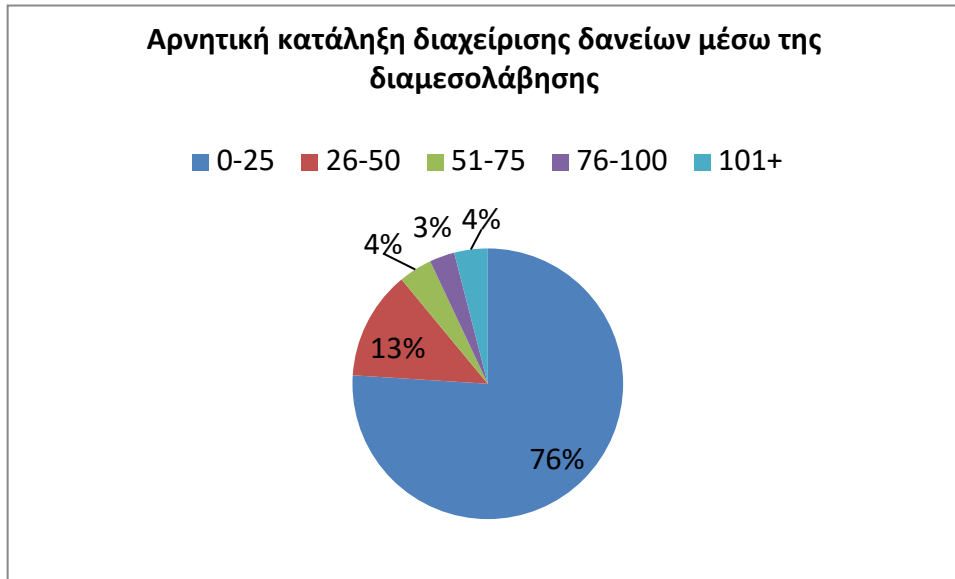
Παρατηρώντας το Γράφημα 20 διαπιστώνουμε ότι σημαντική πλειοψηφία των εργαζομένων, το 75% , ολοκλήρωσε θετικά μέσω της διαμεσολάβησης από 0 έως 25 υποθέσεις, το 13% διαχειρίστηκε θετικά από 26-50, το 6% 51-75, το 3% 76-100 και το 3% από 101 και πάνω.

Γράφημα 20. : Υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που ολοκληρώθηκαν θετικά μέσω της διαμεσολάβησης



Η σημαντική πλειοψηφία των εργαζομένων, δηλαδή το 76% , ολοκλήρωσε αρνητικά μέσω της διαμεσολάβησης από 0 έως 25 υποθέσεις, το 13% από 26-50, το 4% 51-75, το 3% 76-100 και το 4% από 101 και πάνω (Γράφημα 21).

Γράφημα 21. : Υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που ολοκληρώθηκαν αρνητικά μέσω της διαμεσολάβησης



Στο τέταρτο ερευνητικό ερώτημα, εξετάζονται οι προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των «κόκκινων δανείων» NPLs μέσω της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα.

Στην ερώτηση «Προσφέρουν οι τράπεζες στους δανειολήπτες προγράμματα ρύθμισης των "κόκκινων δανείων" NPLs;», η συντριπτική πλειοψηφία το 96% απάντησε θετικά και μόλις το 4% αρνητικά (Γράφημα 22). Μπορούμε να αντιληφθούμε τη σοβαρότητα του θέματος των μη εξυπηρετούμενων δανείων για τις ηγεσίες των τραπεζικών ιδρυμάτων και τη βαρύτητα που αυτές δείχνουν στο συγκεκριμένο ζήτημα.

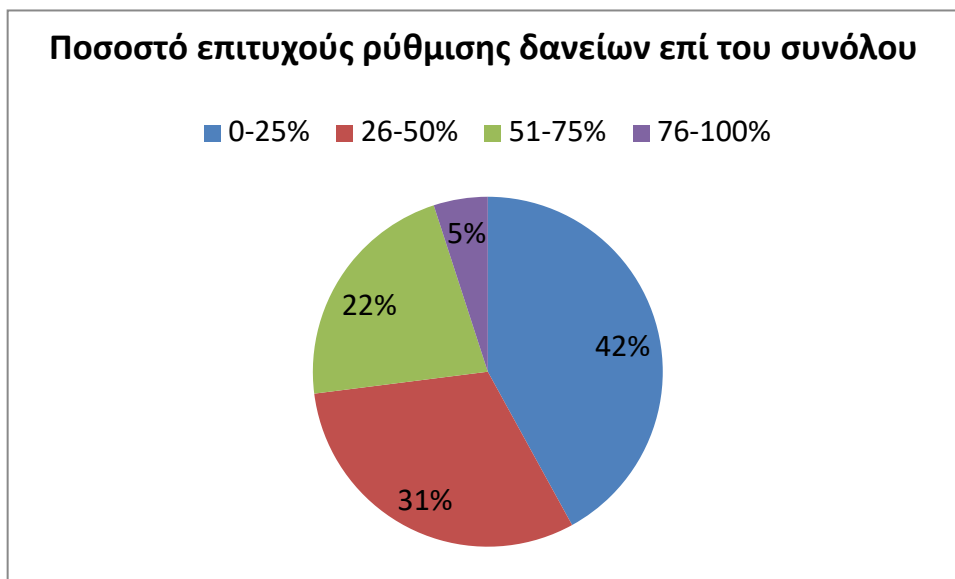
Όπως φαίνεται στο Γράφημα 23, το 42% του δείγματος διαχειρίστηκε επιτυχώς ποσοστιαία 0-25% υποθέσεις «κόκκινων δανείων», το 31% απάντησε ότι το ποσοστό επιτυχούς διαχείρισης κυμάνθηκε μεταξύ 26-50%, το 22% μεταξύ 51-75% και μόλις το 5% απάντησε στην κλίμακα 76-100% (Γράφημα 23).

Όπως προκύπτει από το Γράφημα 24, τα σημαντικότερα κριτήρια επιλογής ρύθμισης κόκκινων δανείων από την μεριά των δανειοληπτών είναι η αναγκαιότητα ρύθμισης και η δικαστική οδός, η ευελιξία και η βιώσιμη λύση, ο φόβος και η αποφυγή συγκρούσεων και η διάθεση αναδιάρθρωσης των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Αντίθετα η ποιότητα της διαδικασίας διαπιστώνεται ότι επιλέγεται λιγότερο από τους οφειλέτες ως κριτήριο ρύθμισης «κόκκινων δανείων».

Γράφημα 22. : Προσφορά ρύθμισης «κόκκινων δανείων» NPLs από τις τράπεζες

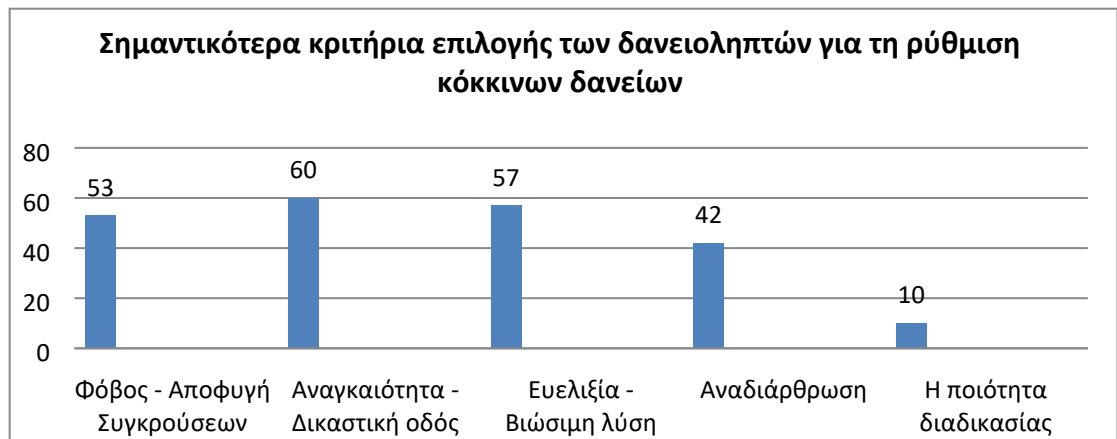


Γράφημα 23. : Ποσοστό επιτυχούς ρύθμισης «κόκκινων δανείων» επί του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου

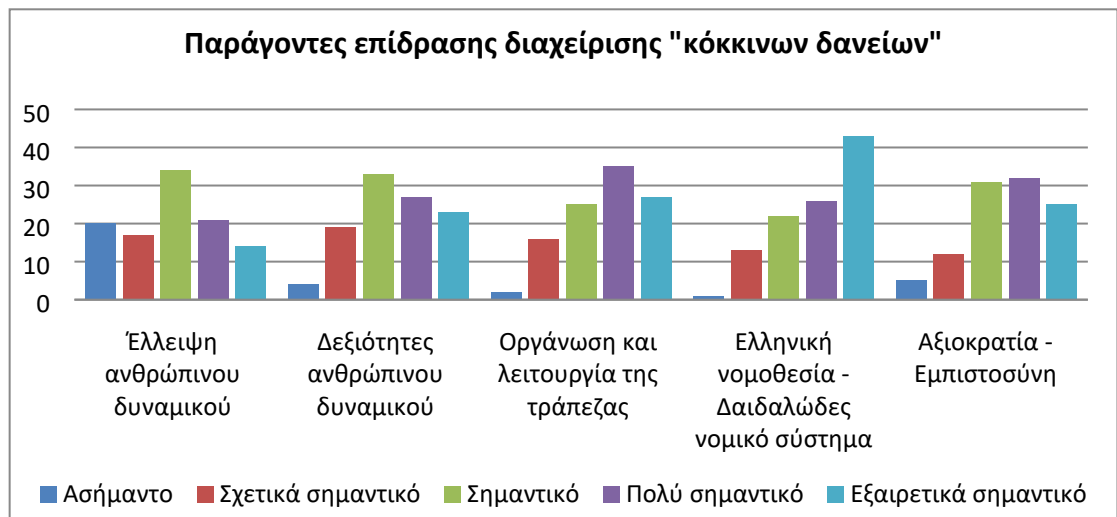


Εξετάζοντας τις πληροφορίες του 25^{ου} Γραφήματος, η ελληνική νομοθεσία σε συνδυασμό με το δαιδαλώδες νομικό σύστημα αποτελούν το σημαντικότερο πρόβλημα στη μεθοδολογία διαχείρισης των «κόκκινων δανείων». Ακολουθεί η οργάνωση και λειτουργία της τράπεζας με πολύ σημαντική επίδραση στη διαχείριση των «κόκκινων δανείων». Εξίσου σημαντική είναι η έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού, η αξιοκρατία και εμπιστοσύνη, καθώς και οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού.

Γράφημα 24. : Κριτήρια επιλογής ρύθμισης κόκκινων δανείων.



Γράφημα 25. : Σημαντικότητα εφαρμογής παραγόντων στην μεθοδολογία διαχείρισης «κόκκινων δανείων».



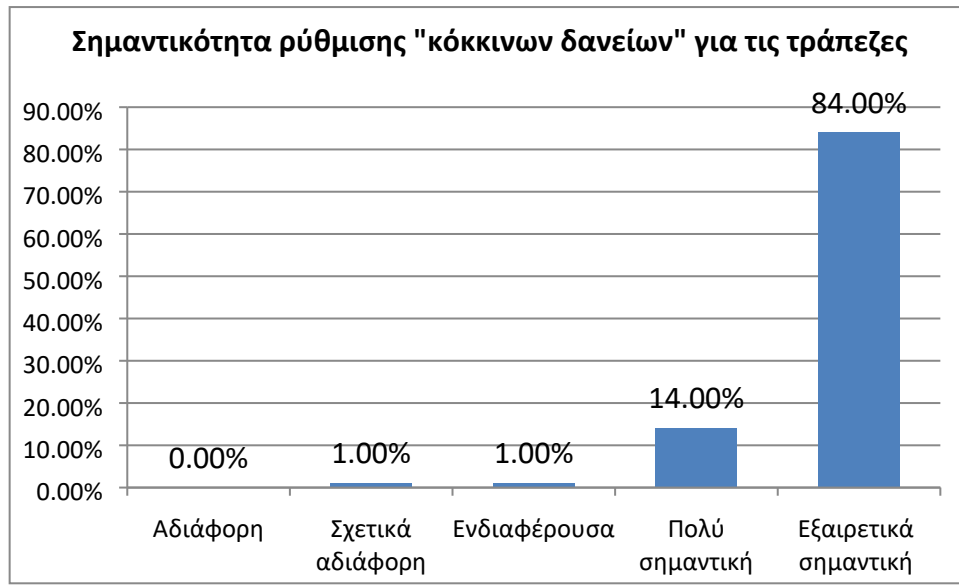
Στην ερώτηση «Πόσο σημαντική για την πορεία της τράπεζας πιστεύετε ότι είναι η ρύθμιση των «κόκκινων δανείων» NPLs;», η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, το 84% απάντησε εξαιρετικά σημαντική. Το 14% απάντησε πολύ σημαντική, ενώ μόλις το 1% απάντησε ότι είναι σχεδόν σημαντική και σημαντική. Τέλος καμία απάντηση δεν δόθηκε στην επιλογή αδιάφορη. (Γράφημα 26).

Βάσει του παρακάτω Γραφήματος (27) οι τραπεζικοί υπάλληλοι που εργάζονται στις κεντρικές υπηρεσίες διαχείρισης κόκκινων δανείων, καθώς και το ανθρώπινο δυναμικό των Περιφερειακών Διευθύνσεων που εποπτεύουν τα εν λόγω τμήματα θεωρούν πολύ αποτελεσματική τη λειτουργία ενός εξειδικευμένου τμήματος διαμεσολάβησης σε ποσοστό 54%. Εξίσου σημαντικό 33%, είναι το ποσοστό που θεωρεί αποτελεσματική τη λειτουργία ενός εξειδικευμένου τμήματος

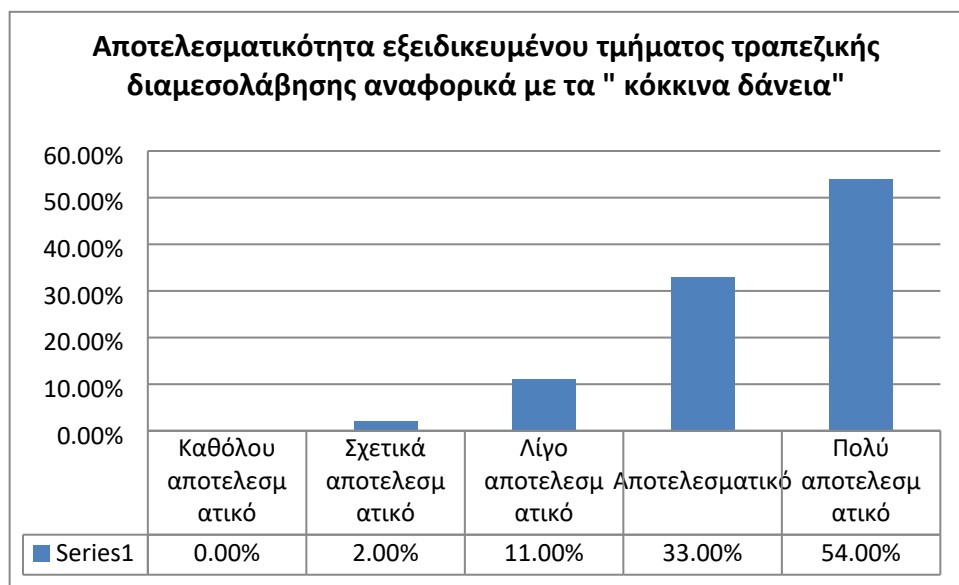
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

διαμεσολάβησης ενώ το 11% πιστεύει ότι είναι λιγότερο αποτελεσματικό. Πολύ χαμηλά κυμαίνεται το ποσοστό των ερωτηθέντων που πιστεύει ότι είναι σχετικά αποτελεσματική η λειτουργία ενός τμήματος διαμεσολάβησης, 2% του δείγματος ενώ στην επιλογή καθόλου αποτελεσματική δεν υπήρξε καμία απάντηση.

Γράφημα 26. : Σημαντικότητα ρύθμισης «κόκκινων δανείων» για την πορεία της τράπεζας.



Γράφημα 27. : Σημαντικότητα ρύθμισης «κόκκινων δανείων» για την πορεία της τράπεζας.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο φτάνουν τα 81 δις ευρώ ποσοστό 44,8% όταν ο αντίστοιχος δείκτης στην Ευρώπη βρίσκεται στο 3,1%. Τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν θέσει ως προτεραιότητα την άμεση μείωση των ληξιπρόθεσμων δανείων, μέσω πολύπλευρων και συντονισμένων ενεργειών προκειμένου να το επιτύχουν (<https://www.bankofgreece.gr>).

Μέσα στο πλαίσιο αυτό κρίνεται εξαιρετικά σημαντικό η αξιοποίηση εξωδικαστικών θεσμών και διαδικασιών τόσο από τους δανειολήπτες όσο και από τα τραπεζικά ιδρύματα με σκοπό τη ταχύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση των «κόκκινων δανείων».

Ο θεσμός της διαμεσολάβησης αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών ο οποίος δύναται να συμβάλει θετικά στην ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων οφειλών των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Στόχος του ερευνητή στην παρούσα διπλωματική εργασία είναι να αποτυπώσει και να αξιολογήσει την εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα (Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα, Eurobank Ergasias, Τράπεζα Πειραιώς) και να αναζητήσει προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των «κόκκινων δανείων» μέσω της διαμεσολάβησης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην διαχείριση «κόκκινων δανείων», παρόλο που διαθέτει υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση, δεν έχει εκπαιδευτεί/καταρτιστεί/επιμορφωθεί σε θέματα που αφορούν τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και τη διαμεσολάβηση.

Από την έρευνα προκύπτει ότι οι τραπεζοϋπάλληλοι γνωρίζουν τη νομοθεσία σχετικά με τη διαμεσολάβηση (Ν.3898/2010 και Ν.4512/2018) αλλά την εφαρμόζουν ελάχιστα ως διαδικασία στις ρυθμίσεις των μη εξυπηρετούμενων δανείων, με συνέπεια η αποτελεσματικότητα του θεσμού να κυμαίνεται σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα.

Η συντριπτική πλειοψηφία των τραπεζοϋπαλλήλων θεωρεί απαραίτητη την επιμόρφωση τους στις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών για τη θέση ευθύνη τους.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Οι τράπεζες φαίνεται να επιλέγουν συχνότερα την διαπραγμάτευση και την διευκόλυνση, ως εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών για τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Τα στοιχεία της έρευνας ανέδειξαν την ελληνική νομοθεσία και το δαιδαλώδες νομικό σύστημα. ως τα σημαντικότερα προβλήματα στην διαχείριση των «κόκκινων δανείων».

Όπως διαπιστώνεται τα σημαντικότερα κριτήρια πάνω στα οποία στηρίζονται οι οφειλέτες των «κόκκινων δανείων» NPLs προκειμένου να ρυθμίσουν την οφειλή τους είναι η αναγκαιότητα ρύθμισης, η δικαστική οδός, η ευελιξία, η βιώσιμη λύση, ο φόβος, η αποφυγή συγκρούσεων και η αναδιάρθρωση. Μικρότερης αξίας φαίνεται να είναι η ποιότητα της διαδικασίας.

Τέλος τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας δείχνουν ότι, τόσο η ρύθμιση των «κόκκινων δανείων» όσο και η λειτουργία ενός εξειδικευμένου τμήματος τραπεζικής διαμεσολάβησης θεωρούνται πολύ σημαντικά για την πορεία και την εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος μελλοντικά.

Επίλογος

«Η ταχύτητα στην απονομή της δικαιοσύνης είναι βασικό σημείο για τη λειτουργία της δημοκρατίας». Με την παραπάνω φράση, ο πρώην Πρόεδρος της Δημοκρατίας, Κάρολος Παπούλιας, αναφέρθηκε στις δυσλειτουργίες που υπάρχουν στην απονομή της δικαιοσύνης.

Η εμφανής δυσλειτουργία του δικαστικού συστήματος στην απονομή δικαιοσύνης επιβάλλει την υιοθέτηση και εφαρμογή πιο αποτελεσματικών τρόπων επίλυσης διαφορών, ένας εκ των οποίων είναι και η διαμεσολάβηση.

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης είναι μια ευέλικτη και διαρθρωμένη διαδικασία διευθέτησης διαφορών, που διεξάγεται εντός συγκεκριμένων πλαισίων εμπιστευτικότητας, κατά την οποία ένα ουδέτερο τρίτο πρόσωπο, ο διαμεσολαβητής, συνδράμει θετικά έτσι ώστε τα διαφωνούντα μέρη να οδηγηθούν στην επίλυση της διαφοράς τους.

Το ουσιαστικότερο στοιχείο της διαμεσολάβησης είναι η **επιλογή** ενός τρίτου προσώπου (διαμεσολαβητή), με ειδικές σπουδές γνώσεις και δεξιότητες, το οποίο αν και στερείται κάθε εξουσίας στη λήψη απόφασης για την επίλυση της διαφοράς, αλλάζει καταλυτικά τη δυναμική των διαπραγματεύσεων των αντίπαλων μερών.

Η διαμεσολάβηση μπορεί να εφαρμοστεί σε εμπορικές, αστικές, οικογενειακές, εργατικές και τραπεζικές διαφορές.

Η εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στις τραπεζικές εργασίες με στόχο τη ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων αποτελεί έναν από τους εναλλακτικούς τρόπους εξωδικαστικής διαπραγμάτευσης μεταξύ τραπεζών και δανειοληπτών. Η τραπεζική διαμεσολάβηση παρόλο που έχει εφαρμογή τόσο σε επιχειρηματικά όσο και σε ιδιωτικά δανειακά χαρτοφυλάκια, έχει αναπτυχθεί ελάχιστα ως διαδικασία από τα τραπεζικά ιδρύματα.

Η ραγδαία αύξηση των NPLs την τελευταία δεκαετία έχει προκαλέσει την χειροτέρευση των τραπεζικών δεικτών. Οι ελληνικές τράπεζες έχουν δεσμευτεί έναντι του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (SSM), να προχωρήσουν αποφασιστικά στη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων κατά 60δισ ευρώ μέχρι το 2021,

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

αξιοποιώντας κάθε δυνατότητα και προσαρμόζοντας τη στρατηγική τους στην επίτευξη του στόχου τους.

Πιστεύω ότι είναι επιτακτική ανάγκη η ριζική αναμόρφωση του συστήματος διαχείρισης προβληματικών απαιτήσεων των τραπεζικών ιδρυμάτων και η εφαρμογή ενός νέου θεσμικού πλαισίου που να επιτρέπει και να ενθαρρύνει την συνεργασία των τραπεζών με τους δανειολήπτες.

Θεωρώ ότι η δημιουργία και διατήρηση ενός σταθερού οικονομικού περιβάλλοντος στο χρηματοπιστωτικό σύστημα προϋποθέτει μεταξύ άλλων την υιοθέτηση του θεσμού της διαμεσολάβησης στην επίλυση των τραπεζικών διαφορών.

Είμαι πεπεισμένος ότι η εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στις τραπεζικές διαφορές θα συμβάλλει καίρια στην ενδυνάμωση της οικονομικής ανάκαμψης και θα διευρύνει τις δυνατότητες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να βελτιώσουν σταδιακά τους δείκτες των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Τέλος εκτιμώ ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα μπορεί να ανταποκριθεί επάξια στις μελλοντικές οικονομικές προκλήσεις από τη μια μεριά αξιοποιώντας τα προφανή πλεονεκτήματα του θεσμού της τραπεζικής διαμεσολάβησης, και από την άλλη προσφέροντας άμεσες, ρεαλιστικές, αμοιβαία επωφελείς και βιώσιμες λύσεις για το μεγαλύτερο ποσοστό των δανειοληπτών.

Βιβλιογραφία

Αναστασοπούλου Ι.,(2011), η Διαμεσολάβηση στις αστικές και εμπορικές διαφορές, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2011.

Αντωνέλος Σ., Πλέσσα Ε.,(2014), Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, Εκδόσεις Σακκούλα, Αθήνα 2014.

Αυλογιάρη Ε.,(2013), Προπαρασκευαστικό στάδιο Διαμεσολάβησης και Κώδικας Δεοντολογίας Διαμεσολαβητών (08/2013), Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<http://www.avlogiari.gr/frontend/article.php?aid=225&cid=45>» (ανάκτηση 02/12/2018)

Baril M., (2014), MED-ARB: The Best of Both Worlds or Just A Limited ADR Option?, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.mediate.com/articles/BarilM3.cfm>» (ανάκτηση 27/11/2018)

Γιαννοπούλου Ζ.,(2018), Εκπαίδευση Αστικής – Εμπορικής Διαμεσολάβησης, Σύγγραμμα, ADR-ODR International, European Institute for Conflict Resolution, Ινστιτούτο Κατάρτισης Διαμεσολαβητών Θεσσαλονίκης Ι.Κ.Δ.Θ., Θεσσαλονίκη Ιούλιος 2018.

Γραβιάς Γ.,(2014), Η Δεοντολογία στη Διαμεσολάβηση: Ηθικά ζητήματα και καλή πίστη, Ημερίδα Συνδέσμου Δικηγορικών Εταιριών Ελλάδας, Αθήνα 2014, Ηλεκτρονικό Αρχείο διαθέσιμο στο «http://sdee.org.gr/law/wp-content/uploads/2015/09/Georgios_Gravidias.pdf» (ανάκτηση 13/10/2018).

Ζουλάκης Γ., Κελαράκη Π., (2015), Ο Θεσμός της Διαμεσολάβησης στο Ελληνικό Δίκαιο, ΤΕΙ Κρήτης, Πτυχιακή Εργασία, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Ηράκλειο Κρήτης 2015.

Θεοχάρης Δ.,(2015), Η Διαμεσολάβηση στις Αστικές και Εμπορικές Υποθέσεις, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Διδακτορική Διατριβή, Αθήνα 2015

Καβαδέλλα Μ.,(2017), Ο Θεσμός της Διαμεσολάβησης ως νέα μορφή Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών σε Εμπορικές και Αστικές Υποθέσεις, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στο Δίκαιο και Οικονομία, Πειραιάς 2017.

Κωνσταντινάκος Ν.,(2019), Η Διαμεσολάβηση Αστικών και Εμπορικών Διαφορών στις Έννομες Τάξεις των Η.Π.Α, Ε.Ε., Ελλάδος, Αγγλίας, Γαλλίας, Ιταλίας και Γερμανίας, Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιον Αθηνών, Νομική Σχολή, Διδακτορική Διατριβή, Αθήνα 2019

Λάμπρης Α.,(2013), Η Διαμεσολάβηση ως νέα μορφή Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών σε Αστικές και Εμπορικές Υποθέσεις, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στο Δίκαιο και Ευρωπαϊκή Ενοποίηση, Αθήνα 2013.

Λασκαρίδου Δ.,(2018), Η Εκτελεστότητα των συμφωνιών που προκύπτουν από Διαμεσολάβηση, κατά την Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.opemed.gr/?p=5419>», (ανάκτηση 16/06/2019)

Τζώνος Χ.,(2017), Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Επιστήμες της Αγωγής: Εκπαίδευση στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Εργασία στο Μάθημα Ποσοτικές και Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στην Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού, Ενδεικτικά Ερευνητικά Πεδία και Τύποι Ερευνητικών Ερωτημάτων, Θέμα: Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων της Τράπεζας Πειραιώς στη Δυτική Μακεδονία, Κοζάνη 2018

Τριαντάρη Σ.,(2017), Σημειώσεις μαθήματος Εκπαίδευση στις Ρητορικές Τεχνικές και στα Μοντέλα Επικοινωνίας, Ενότητα, Διαμεσολάβηση, Φλώρινα 2017.

Τριαντάρη Σ.,(2018), Από τη Σύγκρουση στη Διαμεσολάβηση. Η Διαμεσολάβηση ως Στρατηγική και Πολιτική της Επικοινωνίας, Θεσσαλονίκη 2018.

Τσαούση, Α. (2011). Οι αρχές της διαπραγμάτευσης. Στο Ι. Αναστασοπούλου, Η Διαμεσολάβηση στις Αστικές και Εμπορικές Διαφορές Πρακτικά και Συμπεράσματα του Διεθνούς Σεμιναρίου "Αστική και Εμπορική Διαμεσολάβηση στις Διασυνοριακές Διαφορές" (σσ. 203-214). Αθήνα: εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2011.

Ηλεκτρονικές Πηγές

Αμοιβή Διαμεσολαβητή

https://www.lawspot.gr/nomika-blogs/marios_sioyfas/ti-provlepei-o-nomos-4512-2018-gia-tin-ypohreotiki-diamesolavisi (ανάκτηση 20/10/2018)

<http://www.europeanresolution.com/wp-content/uploads/2018/01/N.4512-2018-1-1.pdf> (ανάκτηση 20/10/2018)

ADR - ODR International

Εκπαίδευση Αστικής – Εμπορικής Διαμεσολάβησης, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο <https://docplayer.gr/61035584-Ekpaideysi-astikis-emporikis-diamesolavisis.html>» (ανάκτηση 09/02/2019)

Βικιπαιδεία Η ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BC%CE%B5%CF%83%CE%BF%CE%BB%CE%AC%CE%B2%CE%B7%CF%83%CE%B7>
(ανάκτηση 22/09/2018)

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B5%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1> (ανάκτηση 13/10/2018)

Δεξιότητες Διαμεσολαβητών

Ενεργή ακρόαση, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο
«<https://www.zeit.de/karriere/2016-02/aktives-zuhoeren-kommunikation-verbesserung>» (ανάκτηση 13/02/2019)

Emotional Intelligence, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο
«<https://www.skillsyouneed.com/general/emotional-intelligence.html>», (ανάκτηση 17/02/2019)

Ελληνικό Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ADR Hellenic Center)

<http://www.avlogiari.gr/frontend/articles.php?cid=42> (ανάκτηση 22/09/2018)

http://www.avlogiari.gr/frontend/faq_single.php?aid=242&cid=37 (ανάκτηση 30/09/2018)

<http://www.avlogiari.gr/frontend/article.php?aid=225&cid=45> (ανάκτηση 02/12/2018)

<http://www.avlogiari.gr/frontend/article.php?aid=224&cid=45&chlang=EL>
(ανάκτηση 13/01/2019)

Ελληνικό Κέντρο Διαμεσολάβησης και Διαιτησίας

<http://www.hellenic-mediation.gr/diamesolavsh/diadikasia> (ανάκτηση 21/10/2018)

Ελληνική Ένωση Διαμεσολαβητών

<http://eledi.gr/> (ανάκτηση 22/09/2018)

Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων

<http://www.europeanresolution.com/wp-content/uploads/2018/01/N.4512-2018-1-1.pdf> (ανάκτηση 14/10/2018)

<http://www.europeanresolution.com/wp-content/uploads/2018/01/N.4512-2018-1-1.pdf> (ανάκτηση 20/10/2018)

European Justice

Διαδικτυακή πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, Βασικές αρχές και στάδια της διαμεσολάβησης, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «https://e-justice.europa.eu/content_key_principles_and_stages_of_mediation-383-el.do» (ανάκτηση 05/11/2018)

Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο

Εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης των διαφορών, Γενικές Πληροφορίες, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_gen_el.htm», (ανάκτηση 10/11/2018)

Βασικές αρχές και στάδια της διαμεσολάβησης, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «https://e-justice.europa.eu/content_key_principles_and_stages_of_mediation-383-el.do», (ανάκτηση 01/12/2018)

Ευρωπαϊκό Δίκαιο

Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0052&qid=1560606377556&from=EL>» (ανάκτηση 15/06/2019)

Ινστιτούτο Διαιτησίας και Εναλλακτικών Μεθόδων Επίλυσης Διαφορών

Τι είναι η Διαιτησία, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<http://www.idemed.gr/arbitration/>» (ανάκτηση 10/11/2018)

Ινστιτούτο Κατάρτισης Διαμεσολαβητών Θεσσαλονίκης

Προσομοίωση Διαμεσολάβησης- Εμπορική Διαφορά, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.youtube.com/watch?v=BSz-vcvmDX0>» (ανάκτηση 19/01/2019)

Κέντρο Διαμεσολάβησης Πειραιώς

Ο ρόλος του διαμεσολαβητή, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<http://kedip.gr/%CF%81%CF%8C%CE%BB%CE%BF%CF%82/>», ανάκτηση (13/02/2019)

Κέντρο Διαμεσολάβησης Αθηνών

Καποτή – Ταξεδάκη Μ.,(2016), Διαφορά Διαιτησίας – Διαμεσολάβησης , Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο « <http://www.kediaa.gr/index.php/articles/37-diafora-diaitisias-diamesolavisis> » (ανάκτηση 24/03/2018)

Υπόδειγμα Συμφωνητικού Υπαγωγής Σε Διαμεσολάβηση, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο « <http://www.kediaa.gr/index.php/mediation/mediation-models/27-symfonitiko-ypagogis-se-diamesolavisi>» (ανάκτηση 13/01/2019)

LOWSPOT

Lowspot, Εναλλακτικές μέθοδοι επίλυσης διαφορών, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/voithitika-kemena/enallaktikes-methodoi-epilysis-diaforon>» (ανάκτηση 10/11/2018)

MEDIATE.com

Slama M. – Blake S.,(2016), Opening the Mediator' s Toolbox: Practical Skills for the Investigator, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο

«<https://www.mediate.com/articles/SlamaM7.cfm>» (ανάκτηση 23/02/2019)

Marcoz R.,(2016), Using Communication Tools in Mediation, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.mediate.com/articles/MarcozR1.cfm>», (ανάκτηση 14/04/2019)

Μορφές Επικοινωνίας

Μορφές Επικοινωνίας, Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος, Τμήμα Μηχανικών Πληροφορικής και Ηλεκτρονικών Συστημάτων Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<http://aetos.it.teithe.gr/~vkostogl/files/Dexiotites/MORFES%20ΕΠΙΚΟΙΝΟΝΙΑ S.docx>» , (ανάκτηση 14/04/2019)

NOLO.com

Mediation: Ten Rules for Success, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/mediation-ten-rules-success-34184.html>» (ανάκτηση 24/02/2019)

Onomis Mediation Υπηρεσίες Διαμεσολάβησης Ι.Κ.Ε.

<https://www.onomis.com/mediation/> (ανάκτηση 22/09/2018)

Οργανισμός Προώθησης Εναλλακτικών Μεθόδων Επίλυσης Διαφορών

ΟΠΕΜΕΛ

Κώδικας Δεοντολογίας Διαπιστευμένων Διαμεσολαβητών και Ευρωπαϊκός Κώδικας Δεοντολογίας για τους Διαμεσολαβητές, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<http://www.opemed.gr/?p=3007>» (ανάκτηση 13/10/2018)

Η Εκτελεστότητα των συμφωνιών που προκύπτουν από Διαμεσολάβηση, κατά την Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.opemed.gr/?p=5419>», (ανάκτηση 16/06/2019)

Οργανισμός Διαιτησίας και Διαμεσολάβησης Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου

Ενεργητική ακρόαση: Όποιος έχει κάτι να πει , πρέπει και να ακούει, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο « <http://www.oddee.gr/el/nea/2-uncategorised-gr/144-energiaki-akroasi.html>» (ανάκτηση 13/02/2019)

Σιαμάκης & Συνεργάτες

Οχτώ απλά βήματα για μια επιτυχημένη διαμεσολάβηση, Ακολουθώντας το Ν.3898/2010, Η διαδικασία της διαμεσολάβησης στην πράξη, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο « <https://siamakis-lawyers.gr/%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B1%CE%AF%CE%B1-%CE%BD%CE%AD%CE%B1/%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BC%CE%B5%CF%83%CE%BF%CE%BB%CE%AC%CE%B2%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82/>» (ανάκτηση 13/02/2019).

SKILLSYOYNEED

Skills Mediators Need ,Types of Listening, Active Listening, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.skillsyouneed.com/ips/active-listening.html>» , (ανάκτηση 17/02/2019)

Skills Mediators Need , Types of Listening, Communicating in Difficult Situations , Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://www.skillsyouneed.com/ips/communication-difficult-situations.html>», (ανάκτηση 14/04/2019)

Τραπεζική Διαμεσολάβηση

Banks.com.gr, Τσιπτσέ Σοφία, 12/10/2018, Ιδιωτικό Χρέος και Τραπεζική Διαμεσολάβηση, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<https://banks.com.gr/idiotiko-chreos-kai-trapeziki-diamesolavisi/>» (ανάκτηση 30/06/2019)

Capital.gr, Μαλλιάρια Νένα, 28/12/2018, Τη συναινετική Τραπεζική Διαμεσολάβηση προωθεί η ΕΕΤ, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<http://www.capital.gr/epixeiriseis/3335436/ti-sunainetiki-trapeziki-diamesolabisi-proothei-i-eet>» (ανάκτηση 30/06/2019)

Glow.gr, Γιανοπούλου Ζωή, 04/02/2019, Τραπεζική Διαμεσολάβηση: Τα νέα δεδομένα μεταξύ τραπεζών και των πελατών τους, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο

στο «<https://glow.gr/trapezikh-diamesolabhsh-ta-nea-dedomena-metaxy-trapezwn-kai-pelatwn>» (ανάκτηση 30/06/2019)

Opemed.gr, Τσουρού Κική, 05/02/2019, Τραπεζική Διαμεσολάβηση: Λύση στη μάστιγα των κόκκινων δανείων; , Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο «<http://www.opemed.gr/?p=5743>» (ανάκτηση 30/06/2019)

Τράπεζα της Ελλάδος

Μητράκος Θ., (2019) Ομιλία του Υποδιοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος στο 14th Red Business Forum Making Real Estate Great Again, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο

«https://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Bank/News/Speeches/DispItem.aspx?Item_ID=588&List_ID=b2e9402e-db05-4166-9f09-e1b26a1c6f1b», ανάκτηση 24/08/2019

Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

http://www.diamesolavisi.gov.gr/syxnes-erotiseis#syxnes_erotiseis-page-0

(ανάκτηση 22/09/2018)

<http://www.diamesolavisi.com/index.php/2010-07-06-07-56-45/97-n-38982010>

(ανάκτηση 22/09/2018)

<http://www.diamesolavisi.gov.gr/selida/kefalaio-v-toy-n-451218> (ανάκτηση 30/09/2018)

(http://www.diamesolavisi.gov.gr/sites/default/files/p.d.123_2011.pdf) (ανάκτηση 30/09/2018)

<http://www.diamesolavisi.gov.gr/selida/foreis-katartisis-diamesolaviton> (ανάκτηση 30/09/2018)

<http://www.diamesolavisi.gov.gr/selida/pos-mporo-na-gino-diamesolavitis> (ανάκτηση 30/09/2018)

<http://www.diamesolavisi.gov.gr/selida/kefalaio-v-toy-n-451218> (ανάκτηση 05/11/2018)

Κεφάλαιο Β του ν.4512/18, Ρυθμίσεις σχετικές με το θεσμό της Διαμεσολάβησης, Άρθρα από 178 έως 206, Ηλεκτρονικό αρχείο διαθέσιμο στο

«<http://www.diamesolavisi.gov.gr/selida/kefalaio-v-toy-n-451218>» (ανάκτηση 16/06/2019)

Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων

<http://www.opengov.gr/ministryofjustice/?p=9007> (ανάκτηση 29/09/2018)

<http://www.opengov.gr/ministryofjustice/?p=8998> (ανάκτηση 29/09/2018)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Κατάλογος Γραφημάτων

- Γράφημα 1. : Φύλλο Συμμετεχόντων
Γράφημα 2. : Ηλικιακή κατανομή συμμετεχόντων
Γράφημα 3. : Μορφωτικό επίπεδο
Γράφημα 4. : Τράπεζα εργασίας
Γράφημα 5. : Έτη προϋπηρεσίας
Γράφημα 6. : Έτη προϋπηρεσίας στο τμήμα διαχείρισης δανείων
Γράφημα 7. : Απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού στο τμήμα διαχείρισης δανείων
Γράφημα 8. : Προσφορά εκπαιδευτικών προγραμμάτων ανάπτυξης δεξιοτήτων στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών
Γράφημα 9. : Σπουδές σχετικά με τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών
Γράφημα 10. : Σπουδές σχετικά με τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών
Γράφημα 11. : Γνώση της νομοθεσίας Ν.3898/2010 και Ν.4512/2018 σχετικά με τη διαμεσολάβηση
Γράφημα 12. : Αναγκαιότητα επιμόρφωσης προσωπικού στις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών
Γράφημα 13. : Εφαρμογή του θεσμού της Διαμεσολάβησης στο Τραπεζικό Σύστημα
Γράφημα 14. : Διαχείριση περιπτώσεων διαμεσολάβησης με τον Ν.3898/2010
Γράφημα 15. : Διαχείριση περιπτώσεων διαμεσολάβησης με τον Ν.4512/2010
Γράφημα 16. : Διαχείριση ποσοστού ληξιπροθέσμων δανείων μέσω της διαμεσολάβησης
Γράφημα 17. : Κατανομή συχνοτήτων των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών.
Γράφημα 18. : Διαχείριση υποθέσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων των τμημάτων διαχείρισης δανείων
Γράφημα 19. : Διαχείριση υποθέσεων μη εξυπηρετούμενων δανείων μέσω της διαμεσολάβησης
Γράφημα 20. : Υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που ολοκληρώθηκαν θετικά μέσω της διαμεσολάβησης
Γράφημα 21. : Υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που ολοκληρώθηκαν αρνητικά μέσω της διαμεσολάβησης
Γράφημα 22. : Προσφορά ρύθμισης «κόκκινων δανείων» NPLs από τις τράπεζες
Γράφημα 23. : Ποσοστό επιτυχούς ρύθμισης «κόκκινων δανείων» επί του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου
Γράφημα 24. : Κριτήρια επιλογής ρύθμισης κόκκινων δανείων.
Γράφημα 25. : Σημαντικότητα εφαρμογής παραγόντων στην μεθοδολογία διαχείρισης «κόκκινων δανείων».
Γράφημα 26. : Σημαντικότητα ρύθμισης «κόκκινων δανείων» για την πορεία της τράπεζας.
Γράφημα 27. : Σημαντικότητα ρύθμισης «κόκκινων δανείων» για την πορεία της τράπεζας.

Υποδείγματα

Συμφωνητικό Υπαγωγής σε Διαμεσολάβηση

Στην, σήμερα, στις .../.../..., οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

A), κάτοικος (άλλως: νομικό πρόσωπο -έδρα - επωνυμία -εκπροσώπηση νόμιμη), οποίος θα αποκαλείται πλέον “ο Α’ συμβαλλόμενος”

B), κάτοικος (άλλως: νομικό πρόσωπο -έδρα - επωνυμία -εκπροσώπηση νόμιμη), οποίος θα αποκαλείται πλέον “ο Β’ συμβαλλόμενος”

Γ), δικηγόρος, κάτοικος, πληρεξούσιος δικηγόρος του Α’ συμβαλλόμενου

Δ), δικηγόρος, κάτοικος, πληρεξούσιος δικηγόρος του Β’ συμβαλλόμενου, και

Ε), διαπιστευμένος διαμεσολαβητής, κάτοικος, ο οποίος θα αποκαλείται πλέον “ο διαμεσολαβητής”,

Αφού έλαβαν υπ’ όψη ότι:

1. Ανάμεσα στον Α’ συμβαλλόμενο και στον Β’ συμβαλλόμενο (που θα αποκαλούνται πλέον “τα μέρη”) έχει ανακύψει διαφορά που λεπτομερώς περιγράφεται στο Παράρτημα Ι αυτού του συμφωνητικού, το οποίο προσαρτάται στο παρόν συμφωνητικό και πλέον θεωρείται αναπόσπαστό του μέρος (και που θα αποκαλείται πλέον “η διαφορά”), στο αντικείμενο της οποίας τα μέρη έχουν εξουσία διάθεσης
2. Τα μέρη επιθυμούν την επίλυση της διαφοράς τους με τη βοήθεια κάποιου ουδέτερου τρίτου διαμεσολαβητή, σύμφωνα με τους όρους, τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις του Ν.3898/2010
3. Ο διαμεσολαβητής είναι διαπιστευμένος διαμεσολαβητής, το όνομα του οποίου υπάρχει στο δημόσιο κατάλογο του Υπουργείου Δικαιοσύνης, πληροί τις προϋποθέσεις του άρθρου 1 του Κώδικα Δεοντολογίας διαπιστευμένων διαμεσολαβητών και είναι απόλυτα ανεξάρτητος και ουδέτερος προς τα μέρη, όπως ορίζει το άρθρο 2 του προαναφερθέντος Κώδικα Δεοντολογίας διαπιστευμένων διαμεσολαβητών.

Συμφωνούν και συνομολογούν τους παρακάτω αναλυτικούς όρους της παρούσας σύμβασης:

A. ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

1. Συμφωνία υπαγωγής

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Τα μέρη συμφωνούν και συνομολογούν την υπαγωγή της διαφοράς (εφεξής: διαμεσολάβηση) στη διαδικασία της διαμεσολάβησης του Ν.3898/2010 με σκοπό να επιχειρήσουν, με τη βοήθεια διαπιστευμένου διαμεσολαβητή, να την επιλύσουν.

2.Ορισμός διαμεσολαβητή

Τα μέρη συμφωνούν πως επιθυμούν τον ορισμό του διαμεσολαβητή ως το ουδέτερο εκείνο πρόσωπο που θεωρούν αμερόληπτο, κατάλληλο και αποτελεσματικό προκειμένου να τους βοηθήσει στην επίλυση της διαφοράς τους.

3.Τόπος διεξαγωγής

Ως τόπος διεξαγωγής της διαμεσολάβησης ορίζεται

4.Χρόνος διεξαγωγής

Ως χρόνος διεξαγωγής της διαμεσολάβησης ορίζεται και ώρα

5.Συμμετέχοντες στη διαμεσολάβηση

Τα μέρη συμφωνούν πως, κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, θα παρασταθούν αυτοπρόσωπα (σσ: τα νομικά πρόσωπα εκπροσωπούνται απ'τους νόμιμους εκπροσώπους τους). Άλλα πρόσωπα εκτός του διαμεσολαβητή και των πληρεξουσίων δικηγόρων-νομικών παραστατών δεν θα λάβουν μέρος στη διαμεσολάβηση. Για την παράσταση τρίτου προσώπου ή για την αλλαγή εκπροσώπησης των μερών, απαιτείται ρητή συγκατάθεση των μερών. Επίσης, τα μέρη, σε κάθε περίπτωση, δηλώνουν πως οι εκπρόσωποί τους έχουν ειδική εξουσιοδότηση για τη συγκεκριμένη διαδικασία. Τα μέρη δηλώνουν, τέλος, πως έχουν εξουσία δέσμευσης σε περίπτωση που η πορεία της διαμεσολάβησης κριθεί επιτυχημένη και υπογραφεί το πρακτικό διαμεσολάβησης.

6.Κόστος διαδικασίας, επιμερισμός και αμοιβές

Τα συμμετέχοντα μέρη δηλώνουν πως ο επιμερισμός της αμοιβής του διαμεσολαβητή και του κόστους της διαδικασίας στο σύνολό της θα γίνει ως εξής: Τα μέρη επίσης συμφωνούν πως θα καλύψουν το κόστος της αμοιβής του πληρεξουσίου δικηγόρου-νομικού παραστάτη τους.

B. ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΑΝΑΛΗΨΗ ΕΝΤΟΛΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ – Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΘΕΑΥΤΗ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ ΚΑΙ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ – ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

1.Ανάληψη εντολής από τον διαμεσολαβητή διεξαγωγής διαμεσολάβησης

Έπειτα από ανάθεση και εντολή των μερών, ο διαμεσολαβητής αποδέχεται τη διεξαγωγή της διαδικασίας της διαμεσολάβησης ούτως ώστε να βοηθήσει τα μέρη με αμεροληψία και ουδετερότητα να επιλύσουν τη μεταξύ τους διαφορά.

2.Υποχρεώσεις των μερών

..... ημέρες πριν τη διεξαγωγή της διαδικασίας της διαμεσολάβησης τα μέρη συμφωνούν να προσκομίσουν στον διαμεσολαβητή συνοπτικό κείμενο (θα αποκαλείται στο εξής “ενημερωτικό σημείωμα”). Το ενημερωτικό σημείωμα θα

περιλαμβάνει τα πραγματικά εκείνα περιστατικά που αφορούν τη δημιουργηθείσα μεταξύ των μερών διαφορά καθώς και ο,τιδήποτε άλλο σχετίζεται με αυτή. Το ενημερωτικό σημείωμα θα συγκροτηθεί σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες του διαμεσολαβητή που θα αποσταλούν από τον τελευταίο με την επιστολή ανάληψης καθηκόντων του. Επιπρόσθετα, στο ενημερωτικό σημείωμα μπορούν να επισυναφθούν τα έγγραφα που θα χρησιμοποιηθούν από τα μέρη κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης.

3.Υποχρεώσεις του διαμεσολαβητή

Ο διαμεσολαβητής φροντίζει ώστε τα μέρη να συμμετέχουν ισότιμα στη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Έχει τη διαρκή μέριμνα και οφείλει με αμεροληψία να εξυπηρετεί τα μέρη, να τα συνδράμει και να εξασφαλίζει πως η διαδικασία θα προχωρήσει κατά τον προσήκοντα τρόπο.

4.Διαδικασία της διαμεσολάβησης

Τα μέρη ρητά δηλώνουν πως ο διαμεσολαβητής τα ενημέρωσε για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, πως έχουν λάβει γνώση κι έχουν αντιληφθεί το πλαίσιο της διαδικασίας καθώς και τα επιμέρους στοιχεία της. Ενδεικτικά:

Η διαμεσολάβηση είναι μια διαρθρωμένη διαδικασία κατά την οποία ο διαμεσολαβητής βοηθάει τα μέρη να επιλύσουν τη μεταξύ τους διαφορά και να καταλήξουν σε συμφωνία.

Καθ' όλα τα στάδια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, ο διαμεσολαβητής απαγορεύεται να εκφέρει γνώμη, κρίση. Αυτό το γνωστοποιεί στα μέρη, τα οποία είναι και τα μόνα αρμόδια για την απόφαση της επίλυσης ή μη της διαφοράς τους. Ο διαμεσολαβητής είναι αμερόληπτος, ουδέτερος και κινείται στα πλαίσια διευκόλυνσης της επικοινωνίας των μερών, της δημιουργίας θετικού κλίματος συνεννόησης, διαλόγου και εξέλιξης των διαπραγματεύσεων για την επιλογή του κατάλληλου τρόπου κοινού τόσο για τις κοινές όσο και για τις κατ'ιδίαν συναντήσεις με τα μέρη.

Οι πληρεξούσιοι δικηγόροι-νομικοί παραστάτες των μερών είναι παρόντες σε όλα τα στάδια της διαδικασίας και βοηθούν τα μέρη των οποίων τα συμφέροντα προασπίζουν. Οι πληρεξούσιοι δικηγόροι των μερών είναι εκείνοι που, με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, θα συντάξουν το σχετικό έγγραφο της συμφωνίας επίλυσης της διαφοράς. Μέχρι τη σύνταξη και υπογραφή του εν λόγω εγγράφου, η κατάθεση προτάσεων και αντιπροτάσεων από τα μέρη δεν είναι δεσμευτική.

Με την υπογραφή του, όμως, το πρακτικό διαμεσολάβησης αποτυπώνει τη συμφωνία των μερών και μπορεί να κατατεθεί από τον διαμεσολαβητή στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου του τόπου όπου πραγματοποιήθηκε η διαμεσολάβηση. Αυτό είναι δυνατό αν τουλάχιστον ένα από τα μέρη το ζητήσει. Επιπρόσθετα, όπως ορίζει και το άρθρο 904§2γ του ΚΠολΔ, αν το πρακτικό της διαμεσολάβησης περιέχει ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεστεί αναγκαστικά, αποτελεί τίτλο εκτελεστό.

5.Το εκούσιο του χαρακτήρα

Τα μέρη δηλώνουν πως γνωρίζουν ότι τόσο η συμμετοχή τους στη διαμεσολάβηση όσο και η αποχώρησή τους είναι εκούσια. Έρχονται στη διαδικασία με καλή πίστη

και με προσανατολισμό στην επίλυση της διαφοράς τους. Μπορούν ελεύθερα να αποχωρήσουν όποτε και αν το επιθυμούν ακόμη και αν η διαδικασία δεν έχει ολοκληρωθεί.

6.Ολοκλήρωση-διακοπή διαμεσολάβησης

Τα μέρη και ο διαμεσολαβητής συμφωνούν πως η διαμεσολάβηση ολοκληρώνεται είτε με την υπογραφή του πρακτικού διαμεσολάβησης είτε με δήλωση αποχώρησης από τη διαμεσολάβηση κάποιου από τα μέρη που επιδίδεται τόσο στον διαμεσολαβητή όσο και στο άλλο μέρος.

Τα μέρη επίσης συμφωνούν πως και ο διαμεσολαβητής μπορεί να περατώσει τη διαδικασία αν κρίνει πως αυτή δεν έχει καθόλου πιθανότητες επίλυσης ή αν η επιγενόμενη διευθέτηση θα έχει παράνομο ή μη εκτελεστό χαρακτήρα.

7.Αμοιβή διαμεσολαβητή

Τα μέρη και ο διαμεσολαβητής συμφωνούν ότι στο Παράρτημα 2 (το οποίο ενσωματώνεται στο παρόν συμφωνητικό και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του και μέρος) αυτού του συμφωνητικού αναφέρεται αναλυτικά η αμοιβή του διαμεσολαβητή καθώς και ο συγκεκριμένος τρόπος καταβολής αυτής. Τα μέρη και ο διαμεσολαβητής συμφωνούν πως η αμοιβή του τελευταίου θα καταβάλλεται πριν την έναρξη της διαμεσολάβησης.

8.Ευθύνη διαμεσολαβητή

Ο διαμεσολαβητής ευθύνεται αποκλειστικά και μόνο για δόλο καθ'όλη τη διάρκεια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης.

9.Ματαιίωση διαμεσολάβησης

Συμφωνείται από τα μέρη και τον διαμεσολαβητή πως σε περίπτωση που ματαιωθεί η διαμεσολάβηση, θα ακολουθηθεί η παρακάτω διαδικασία:

Γ. ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1.Απόρρητο της διαδικασίας

Οι συμμετέχοντες στη διαδικασία, ήτοι τα μέρη, οι νομικοί παραστάτες τους και ο διαμεσολαβητής, συμφωνούν πως θα τηρηθεί ο απόρρητος χαρακτήρας της διαμεσολάβησης. Όσα έγγραφα, σχέδια προτάσεων κι αντιπροτάσεων, ανυπόγραφα ή οποιοδήποτε άλλου χαρακτήρα έγγραφο προσκομισθεί και χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας είναι εντελώς εμπιστευτικό.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμφωνείται πως δε θα τηρηθούν πρακτικά. Επίσης, συμφωνείται πως όποιος συμμετάσχει στη διαδικασία δεν εξετάζεται ως μάρτυρας και δεν υποχρεούται να προσκομίσει οποιοδήποτε στοιχείο προκύψει απ'τη διαμεσολάβηση σε επερχόμενη δίκη ή σε διαιτησία. Εξαίρεση θεμελιώνεται αν αυτό επιβάλλεται από κανόνες δημόσιας τάξης, κυρίως για προστασία της σωματικής ή ψυχικής υγείας προσώπου καθώς και για εξασφάλιση προστασίας ανηλίκου.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Τέλος, ο διαμεσολαβητής, τα μέρη, οι πληρεξούσιοι δικηγόροι τους αλλά και οποιοσδήποτε τρίτος συμμετάσχει στη διαδικασία συμφωνούν πως το περιεχόμενο της συμφωνίας επίλυσης της διαφοράς που εισάγεται στη διαμεσολάβηση θα είναι απόρρητο. Εξαιρέση θεμελιώνεται αν η κοινολόγηση του περιεχομένου καταστεί απαραίτητη για την εκτέλεση της συμφωνίας, όπως ορίζεται στο άρθρο 9§3 του Ν. 3898/2010.

2.Λοιπές διατάξεις γενικού χαρακτήρα

Οι όροι της συμφωνίας αυτής θεωρούνται σαφείς, αποδεκτοί, ουσιώδεις και κατανοητοί. Σε περίπτωση ασάφειας του περιεχομένου αυτής της συμφωνίας, συμφωνείται πως αυτή θα αρθεί με ερμηνεία που να συνάδει με τα όσα ορίζει ο Ν. 3898/2010. Ως εφαρμοστέο δίκαιο ορίζεται το Ελληνικό Δίκαιο και αρμόδια, για όποια διαφορά προκύψει κατά την εφαρμογή της συμφωνίας αυτής, ορίζονται τα δικαστήρια της

Τα προαναφερθέντα συμφωνήθηκαν και έγιναν αποδεκτά αμοιβαία, συντάχθηκε η παρούσα, αναγνώστηκε, βεβαιώθηκε το περιεχόμενό της και υπογράφεται από τα μέρη, τους πληρεξουσίου δικηγόρους και τον διαμεσολαβητή.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Όπως αυτοί αυτοπρόσωπα παρίστανται και εκπροσωπούνται

Α' ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΣ

Β' ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΣ

ΠΛΗΡΕΞΟΥΣΙΟΣ ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ

ΠΛΗΡΕΞΟΥΣΙΟΣ ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ

Ο ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Πηγή: <http://www.kediaa.gr/index.php/mediation/mediation-models/27-symfonitiko-ypagogis-se-diamesolavisi>

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Διατύπωση ερωτήσεων:

Μέρος 1^ο - Στοιχεία ερωτούμενου-ης

1. Φύλλο
 - Άντρας
 - Γυναίκα

2. Ηλικία
 - 25-35
 - 36-45
 - 46-55
 - 56-65

3. Μορφωτικό επίπεδο
 - Απόφοιτος Λυκείου
 - ΤΕΙ
 - ΑΕΙ
 - Μεταπτυχιακό Δίπλωμα
 - Διδακτορικό Δίπλωμα

4. Σε ποια από τις παρακάτω τράπεζες εργάζεστε;
 - ALPHABANK
 - ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
 - EUROBANK
 - PIRAEUSBANK

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

5. Πόσα έτη εργάζεστε στην τράπεζα
- 1-10
 - 11-20
 - 21-30
 - 31+
6. Πόσα έτη εργάζεστε στο τμήμα διαχείρισης δανείων
- 1-7
 - 8-15
 - 16-22
 - 23-30
 - 30+

Μέρος 2^ο – Εξειδικευμένο προσωπικό σε μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και δεξιότητες

7. Απασχολεί η τράπεζα όπου εργάζεστε εξειδικευμένο προσωπικό στις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών;

Ορισμός εξειδικευμένου προσωπικού ΕΕΔ: Το εξειδικευμένο προσωπικό ΕΕΔ είναι διαπιστευμένοι διαμεσολαβητές, έχουν ως κύρια ασχολία, την παρακολούθηση και διαχείριση του μη εξυπηρετούμενου δανειακού χαρτοφυλακίου, την εξέταση των διαφορών με τους δανειολήπτες σε κάθε στάδιο της διαδικασίας και την αποτελεσματική επίλυση των υποθέσεων.

- Ναι
- Όχι

8. Η τράπεζα όπου εργάζεστε προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα για να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει δεξιότητες του προσωπικού σχετικά με τη χρήση μεθόδων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών;

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- Ναι
- Όχι

9. Είχατε αποκτήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας κάποιο είδος εκπαίδευσης/κατάρτισης/επιμόρφωσης σε θέματα που αφορούν τις μεθόδους εναλλακτικής επίλυσης διαφορών;

- Ναι
- Όχι

10. Είχατε αποκτήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας κάποιο είδος εκπαίδευσης/κατάρτισης/επιμόρφωσης σε θέματα που αφορούν την διαμεσολάβηση;

- Ναι
- Όχι

11. Γνωρίζετε τη νομοθεσία σχετικά με τους νόμους Ν.3898/2010 και Ν.4512/2018 που αφορούν και τη διαμεσολάβηση;

- Ναι
- Όχι

12. Θεωρείτε ότι η επιμόρφωσή του προσωπικού στις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών είναι απαραίτητη για τη θέση ευθύνη σας;

- Ναι
- Όχι

Μέρος 3^ο Εφαρμογή της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα

13. Εφαρμόζετε ο θεσμός της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα;

- Ναι
- Όχι

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

14. Πόσες περιπτώσεις διαμεσολάβησης του Ν.3898/2010 κληθήκατε να διαχειριστείτε;

- 0-25
- 26-50
- 51-75
- 76-100
- 101+

15. Πόσες περιπτώσεις διαμεσολάβησης του Ν.4512/2018 κληθήκατε να διαχειριστείτε μέχρι 31/12/2018;

- 0-25
- 26-50
- 51-75
- 76-100
- 101+

16. Από το σύνολο των ληξιπροθέσμων δανείων του χαρτοφυλακίου σας ποιο είναι το ποσοστό των περιπτώσεων που διαχειριστήκατε μέσω της διαμεσολάβησης;

- 0-25%
- 26-50%
- 51-75%
- 76-100%

17. Ποιες από τις παρακάτω μορφές εναλλακτικής επίλυσης διαφορών εφαρμόζετε συχνότερα για τη ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων οφειλών; (Σημειώστε από το 1 έως το 5, όπου το 1 καθόλου και το 5 πολύ συχνά).

ΚΑΘΟΛΟΥ ΛΙΓΟ ΑΡΚΕΤΑ ΣΥΧΝΑ
ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Διαιτησία					
Διευκόλυνση					
Διαπραγμάτευση					
Ηλεκτρονική επίλυση					
Συνήγορος του πολίτη					
Άλλο					

Μέρος 4^ο - Αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα

18. Πόσες υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων διαχειρίζεται ετησίως το τμήμα ευθύνης σας;

- 0-100
- 101-250
- 251-500
- 501-1000
- 1001+

19. Πόσες από τις υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που διαχειριστήκατε ολοκληρώθηκαν μέσω της διαμεσολάβησης;

- 0-100
- 101-250
- 251-500
- 501-1000
- 1001+

20. Πόσες από τις υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που διαχειριστήκατε μέσω της διαμεσολάβησης είχαν θετική κατάληξη;

- 0-25

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- 26-50
- 51-75
- 76-100
- 101+

21. Πόσες από τις υποθέσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων που διαχειριστήκατε μέσω της διαμεσολάβησης είχαν αρνητική κατάληξη;

- 0-25
- 26-50
- 51-75
- 76-100
- 101+

Μέρος 5^ο - Προοπτικές αποδοτικότερης διαχείρισης των «κόκκινων δανείων» μέσω της διαμεσολάβησης στο τραπεζικό σύστημα

22. Προσφέρουν οι τράπεζες στους δανειολήπτες προγράμματα ρύθμισης των «κόκκινων δανείων» NPLs;

- Ναι
- Όχι

23. Ποιο είναι το ποσοστό επιτυχούς ρύθμισης «κόκκινων δανείων» , επί του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου NPLs στον τομέα ευθύνης σας;

- 0-25%
- 26-50%
- 51-75%
- 76-100%

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

24. Σύμφωνα με την εμπειρία σας, ποια είναι τα κριτήρια πάνω στα οποία στηρίζονται οι οφειλέτες των «κόκκινων δανείων» NPLs προκειμένου να επιλέξουν να ρυθμίσουν την οφειλή τους (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα);

- Φόβος – Αποφυγή Συγκρούσεων
- Αναγκαιότητα – Δικαστική οδός
- Ευελιξία – Βιώσιμη λύση
- Αναδιάρθρωση
- Η ποιότητα της διαδικασίας

25. Με βάση την εμπειρία σας τι θεωρείτε προβληματικό ή δυσλειτουργικό στην μέχρι σήμερα εφαρμογή της μεθοδολογίας διαχείρισης των «κόκκινων δανείων» NPLs (Σημειώστε από το 1 έως το 5, όπου το 1 ασήμαντο και το 5 εξαιρετικά σημαντικό);

	1	2	3	4	5
Έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού					
Δεξιότητες ανθρώπινου δυναμικού					
Οργάνωση και λειτουργία της τράπεζας					
Ελληνική νομοθεσία - Δαιδαλώδες νομικό σύστημα					
Αξιοκρατία – Εμπιστοσύνη					

26. Πόσο σημαντική για την πορεία της τράπεζας πιστεύετε ότι είναι η ρύθμιση των «κόκκινων δανείων» NPLs (Σημειώστε από το 1 έως το 5, όπου το 1 αδιάφορη και το 5 εξαιρετικά σημαντική);

1. Αδιάφορη
2. Λίγο σημαντική
3. Σημαντική

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

4. Πολύ σημαντική
5. Εξαιρετικά σημαντική

27. Με βάση την εμπειρία σας, πόσο αποτελεσματικό μπορεί να είναι ένα εξειδικευμένο τμήμα τραπεζικής διαμεσολάβησης, αναφορικά με το ποσοστό ρύθμισης κόκκινων δανείων NPLs (Σημειώστε από το 1 έως το 5, όπου το 1 καθόλου αποτελεσματικό και το 5 πολύ αποτελεσματικό);

1. Καθόλου αποτελεσματικό
2. Λίγο αποτελεσματικό
3. Αποτελεσματικό
4. Αρκετά αποτελεσματικό
5. Πολύ αποτελεσματικό