



Етичен кодекс и правила на медиаторите от
център за АРС - НАИС
www.nais.bg

РЕЗЮМЕ

Този етичен кодекс подпомага медиаторите от НАИС в тяхната работа, с цел постигане на максимално добри резултати в процеса на АРС в духа на мисията и визията на НАИС

18.01.2021

I. Въведение

В Националната асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) се използва *медиацията* като инструмент за Алтернативно решаване на спорове (АРС).

Процедурата по медиация се извършва изцяло **онлайн**. За тази цел, НАИС използва основно собствената си платформа за решаване на потребителски спорове www.nais.bg, **ODR платформата на ЕС**, както и популярните приложения за видео конференции, когато това е необходимо.

Медиаторите към НАИС са посредници между страните, като основната им задача е да ги подпомагат за намиране на взаимно приемливо решение при възникнал спор.

Членството като медиатор към НАИС е мисия, насочена към цялостното повишаване на качеството на обслужване на българския потребител, подобряване взаимоотношенията, сътрудничеството и доверието между потребители и търговци, а също и между търговски партньори.

НАИС промотира своя център за АРС като най-модерния и първи по рода си в България, като в същото време се стреми да предлага висококачествени услуги и максимална полезност за потребители и търговци. По тази причина, медиаторите към НАИС е необходимо да имат единен код на поведение и правила, за да спомогнат за осъществяването на тази мисия по най-добрия, ефективен и модерен начин, с помощта на съвременните високи технологии.

II. Цел и обхват на етичния кодекс и правилата.

1. Настоящите етични правила се базират на Процедурни и етични правила за поведение на медиатора, приети от министъра на правосъдието със заповед № ЛС-04-364 от 17.06.2005 г., издадена на основание §1 от преходните и заключителни разпоредби на Закона за медиацията, както и на Правилника за дейността на центъра за АРС към НАИС. Те имат за цел да служат като правила в практическата дейност и сътрудничеството на медиаторите от НАИС, както и като код за поведение в онлайн средата, в която се водят производствата по АРС в НАИС. Основавайки се на тези правила, медиаторите работят не само за утвърждаване на общественото доверие в медиацията като процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, но и за осъществяването на мисията на НАИС.
2. В своята дейност медиаторите се ръководят от принципите на поверителност, неутралност и безпристрастност, както и доброволност и равнопоставеност на страните в процедурата по медиация. Също така, медиаторите към НАИС осъзнават разликата между водене на процедура по медиация „на живо“ и виртуално в онлайн среда, и адаптират начина си на работа към това обстоятелство.

III. Характеристики на онлайн медиацията:

Воденето на АРС онлайн с виртуален обмен на съобщения и документи в чат форма, е нов, модерен и високо-технологичен начин, който единствено НАИС предлага в този си вид в България. Медиаторите следва да имат предвид предимствата и недостатъците на този специфичен начин за водене на медиация, да се стараят максимално да се възползват от предимствата и да минимализират ефекта на недостатъците в пряката им работа.

Специфични характеристики на воденето на онлайн процедурата по медиация:

Предимства:

- *Гъвкавост, удобство и икономичност*, благодарение на специално разработената за НАИС онлайн платформа от най-модерен тип, достъпна на адрес <https://nais.bg>. Участието в производствата по АРС може да се осъществява от всички страни по всяко време и от всяко място, чрез обмен на съобщения и документи, по бърз, лесен, достъпен, удобен и изключително икономичен начин. Като допълнително удобство за участниците в нея, е разработено автоматизирано изпращане на съобщения на лични e-mail адреси, подадени от самите тях, за всички нововъзникнали събития в хода на дадена процедура.
- *Ефективност, ефикасност и креативност във воденето на процедура*, чрез спестяване на време, благодарение на писмената форма на общуване между страните като естествена предпоставка за излагане на мнения и идеи по структуриран, стегнат и обмислен начин. Това от своя страна води до лесното изясняване на причините за спора и претенциите на страните. Писмената комуникация дава възможност за обмен на разнообразни, интересни и креативни идеи, предпоставка за постигане на възможно най-добро взаимно изгодно споразумение между страните.
- *Устойчив модел, социална отговорност* чрез нулев обмена на хартиени документи и работа единствено с електронни такива, във високо-технологични модерни онлайн платформи и приложения за видео конференции, което допринася за опазването на околната среда.
- *Сигурност за здравето на участниците* при провеждане на процедурите по медиация, поради неприсъствения ѝ характер.

Предизвикателства при онлайн медиацията

- *Изцяло виртуалната комуникация може да затрудни изграждането на доверие между страните*. При нея липсва „живият“ контакт, отсъства невербалният език на тялото, мимиките и жестовите. Тези обстоятелства възпрепятстват изграждането на реална и цялостна представа за поведението, посланията, истинското емоционално състояние и предпочитанията на страните. Съответно това затруднява откритостта в контакта, доверието в прозрачността на процедурата и спазването на принципите на медиацията.
- *Опасност за подценяване от страните на ангажиментите си към процедурата по медиация*. Това може да доведе до нередовно и ненавременно участие в комуникацията, неспазване на срокове и излишно проточване на процедурата във времето. Оттам може да се демотивират страните за участие и спорът да затихне без решение.
- *Предизвикателство свързано с поддържане на активното участие на страните*. Едната може да остане пасивна, а това ще доведе до пасивност и в другата страна.
- *Предизвикателства при модерирането на медиацията, поради ограничена възможност за използване на „класическите“ медиаторски техники и работата с емоциите на страните*.
- *Писмените реплики с негативен емоционален заряд остават видими в историята на чата* и може да предизвикат в последствие повторна нежелана реакция.

- *Изисква се изключителна точност и прецизност на езика*, подходящ речник на медиатора, граматически правилни и издържани текстове на книжовен български език – написаното от медиатора трябва да е – кратко, точно, ясно, недвусмислено.

IV. Критерии за избор на медиатор.

Медиаторите към НАИС е необходимо да отговарят на следните критерии:

- Да са регистрирани в списъка на медиаторите към Министерство на правосъдието.
- Да притежават необходими знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски и/или търговски спорове, както и общи познания по право.
- Да притежават допълнителни умения и знания за решаване на потребителски и/или търговски спорове, и/или са придобили допълнителни квалификации в тази сфера.
- Да притежават личен, лесно достъпен, надежден, активен e-mail адрес, на който да получават електронната си поща, свързана с работата им в НАИС.
- Да владеят на високо говоримо и писмено ниво български език.
- Да имат следните минимални познания, наличие и техническа възможност за работа с:
 - Личен компютър със съвременни технически характеристики и наличие на достатъчно памет за сваляне и съхраняване на файлове от различен тип, включително такива за инсталация на приложения за видео конференция;
 - Добра интернет връзка, която да позволява провеждане на видео конференции;
 - Microsoft Word или друг съвместим локално инсталиран или облачен текстов редактор, както и възможност за водене на елементарна отчетност на Microsoft Excel или аналогичен облачен продукт;
 - Елементарен софтуер за отваряне и разглеждане/четене на jpg, png, pdf, zip, rar файлове на устройствата, от които ще работят към НАИС;
 - Поне един от браузърите Chrome, Internet Explorer, Edge, Firefox, Safari;
 - Препоръчително е да притежават лаптоп/ноутбук и мобилна интернет връзка със съвременни технически характеристики. Този ресурс дава предимство на медиаторите да не пропускат срокове, да могат да реагират своевременно на всички нововъзникнали събития в онлайн платформите, чрез които функционира Център за АРС на НАИС. По този начин ще са в състояние да поемат всички разпределени им спорове за медиация и да постигат очакваното от търговци и потребители високо качество на услугите на НАИС.

Внимание! Воденето на процедура по медиация от мобилно устройство тип мобилен телефон (включително и смарт телефон) или таблет крие много

рискове от занижаване качеството на работа на медиатора. Често пъти околната среда смущава процеса на комуникация, а писането през виртуална клавиатура води до допускане на смислови и граматични грешки. Желателно е това да се случва само в крайни случаи, при неотложност и спешност, както и при изключителна добра възможност да се води комуникацията на спокойствие, без разсейващи външни стимули, за медиатора, с внимателна и подробна проверка на написания от него текст в платформата. Същото важи и за видео конференциите, при е необходимо околната среда да е спокойна и да не смущава разговора.

V. Кандидатстване за медиатор към НАИС

1. Според чл.5 (3) от Правилник за дейността на център за АРС НАИС, медиаторите в НАИС се избират от УС на НАИС след постъпила молба от съответния кандидат до УС и предоставена информация по ал. 2 от същия правилник. УС може да изиска допълнителна информация и провежда събеседване с всеки кандидат-медиатор.
2. Молбата включва мотивационно писмо и коректно попълнено, с вярна, ясна и добре формулирана информация в CV бланката на кандидата по зададените НАИС инструкции
3. Представянето на референция и препоръка от кандидата е предимство.

VI. Провеждане на медиация в онлайн платформата на НАИС.

1. Процедурата по медиация се провежда единствено и само чрез онлайн платформата на НАИС, ODR платформата на ЕУ и посочени от НАИС платформи за видео конференция. **Не се допуска контакт по телефон, на живо или по друг начин директно със страните.**
2. Процедурата по медиация може да започне по инициатива на която и да е от страните по спора. За потребителските спорове следва да имат регистрация и профил в упоменатите по-горе онлайн платформи. За търговските спорове е необходим достъп до посоченото от НАИС приложение за видео конференция. Преди подаване на жалба в онлайн платформата на НАИС, жалбоподателят се съгласява с Общите условия, дава съгласие за провеждане процедура по медиация и декларира обстоятелствата по допустимост на жалбата.
3. Подадената жалба по потребителски спор се разпределя чрез платформата или секретаря на НАИС към основен медиатор, като той има срок от един работен ден да приеме да я води. В случай, че не я приеме в този срок, процедурата се предлага да бъде водена от резервния медиатор, който също има срок от един работен ден да приеме да я води. Търговските спорове се разпределят от секретаря извън онлайн платформите по мейл.
4. Процедурата по медиация се води в комуникационен екран на която и да е от двете онлайн платформите от един медиатор, под формата на индивидуален чат, отделно с всяка от страните и общ чат за всички участници като се зачита правото им за равнопоставеност. Информацията и записванията в индивидуалния чат са конфиденциални, освен ако съответната страна не се съгласи те да бъдат споделени с другата страна.
5. Потребителите участват лично в медиацията, а търговците чрез упълномощени от тях представители.

6. Когато медиаторът приеме да води производство по разпределената му жалба, страните получават уведомителен мейл за името на медиатора и кратък текст за основните принципи на медиацията, както и линкове до профила на медиатора в платформата, декларацията за безпристрастност, подписана от него, към Общите условия за провеждане на медиация и към самата жалба.
7. В началото на комуникацията в чат екрана на платформата, медиаторът представя накратко на страните същността на процедурата, своята роля и ролята на участниците в нея, както и правилата за провеждането ѝ. Подканва страните още веднъж да се запознаят с Общите условия.

VII. Общи правила за поведение на медиаторите към НАИС.

1. Необходимо е медиаторите да са запознати с основните нормативни актове, както и вътрешните документи и правила, свързани с дейността им към НАИС, а именно Закон за медиацията, Закон за защита на потребителите, Правилник за дейността на НАИС, Търговски закон, Устав на НАИС, Общи условия за провеждане на APC при НАИС, други нормативни актове на българското законодателство.
2. Преди да започнат дейност към НАИС, медиаторите подписват декларация за поверителност, която предоставят на етичната подкомисия към НАИС, а преди всяка процедура по медиация, чрез онлайн платформата на НАИС декларират и своята безпристрастност.
3. Необходимо е медиаторите да реагират своевременно на всяко нововъзникнало събитие в онлайн платформите, да организират и участват активно и навременно в обмена на съобщения между участниците в медиацията, да подканват страните също да участват активно и своевременно в комуникацията.
4. Медиаторите информират страните за изтичащи срокове според правилата за провеждане на процедурата по медиация и ги приканват към спазването им.
5. Медиаторите е необходимо да приемат воденето на процедури в срок от един работен ден.
6. По време на процедура по APC, медиаторите се стараят да се възползват максимално от предимствата и преодолее предизвикателствата на онлайн медиацията, описани в т. II от настоящите правила, да демонстрират професионализъм, да водят комуникацията на кирилица, на грамотен и книжовен български език.
7. Медиаторите действат като своеобразни модератори в онлайн средата на процедурата по медиация, като промотират свободно общуване между участниците в нея, но и изискват от страните също да пишат на кирилица, мотивират ги за етично поведение и взаимно зачитане на интересите им. Те подпомагат страните да изяснят същността на спора си, да генерират креативни, взаимно приемливи идеи и предложения за разрешаването му и сами да достигнат до споразумението, което ги удовлетворява.
8. По време на процедурата по медиация е необходимо медиаторите да работят концентрирано и отговорно, в спокойна околна среда, особено при видео конференциите. Медиаторите носят отговорност за евентуални грешки като изпращане на погрешен или неиздържан граматически или смислово текст, качване на погрешен файл или погрешно споделяне на конфиденциална за някоя от страните информация в полето за общ чат. Публикуваната в комуникационния екран информация в онлайн платформата не подлежи на изтриване и редактиране,

за това допускането на подобни грешки, може да доведе до тежки нежелани последици за страните, медиатора и НАИС като организация.

9. Медиаторите се задължават да спазват вътрешна и външна поверителност – да пазят в тайна, наученото по време на процедурата и да не разкриват пред едната страна, споделеното от другата, ако същата е помолила за това изрично медиатора.
10. Всяка от страните може да прекрати процедурата по медиация по всяко време, като е необходимо да посочат причините за това.. След прекратяване на процедурата по медиация, страните са длъжни да пазят в тайна всички обстоятелства, факти и документи, които са им станали известни в хода на процедурата.
11. Медиатор може да бъде заменен с друг по искане на страните. Новият медиатор се запознава с всички подробности от процедурата по медиация от онлайн платформата или от предшественика си.
12. Медиаторите копират постигнатото между страните споразумение в полето, определено за тази цел, в онлайн платформата и то се възпроизвежда в електронен документ.
13. Медиаторите не може да поддържат статус „неналичен“ в онлайн платформата на НАИС за повече от 30 календарни дни общо в годината или за повече от 10 последователни календарни дни.
14. Медиаторите не могат да правят неоснователен отвод или да спрат участието си в стартирала процедура.

Абсолютно недопустимо е да изтичат срокове в производството по медиация по вина на медиатор!

В случай че, не е постигнато споразумение и изтече крайният срок от 90 дни по вина на медиатор, т.е. той не е поддържал активна комуникация със страните или не е записал споразумението им, НАИС има право да прекрати взаимоотношенията си с него и не му дължи възнаграждение.

VIII. Етични правила за поведение на медиаторите към НАИС.

Компетентност

1. Медиаторите следва да бъдат компетентни, добре осведомени за процедурата по медиация, да познават добре и боравят свободно с двете онлайн платформи, чрез които функционира Център НАИС, както и приложението за видео конференция, избрано от асоциацията.
2. Медиаторите следва да са преминали през подходящо обучение и непрекъснато да осъвременяват своите знания и умения по медиация, АРС и работа с техническите средства на Центъра.
3. Медиаторите могат да работят за НАИС само, ако притежават квалификация, придобита в съответствие със Стандартите за обучение на медиатора, както и описаните в т. III технически умения за боравене със софтуер.

Професионално поведение

1. Медиаторите следва да бъдат гъвкави и да разполагат с възможност да поемат своевременно, без неприемливо забавяне, разпределените към тях процедури по медиация.
2. Медиаторите се стремят да поддържат високо качество на работата си и да прилагат по най-добрия начин знанията и уменията си като медиатори, за да подпомагат страните да намират удовлетворяващо ги общо решение.
3. Медиаторите преглеждат редовно електронната си поща за съобщения, свързани с нововъзникнали събития в онлайн платформите, чрез които функционира Център НАИС, а също и да влизат редовно в профилите си в тях.
4. Медиаторите поддържат активен чат със страните по време на медиация, да се стремят да ги подтикват да взимат активно участие в процедурата.
5. Медиаторите осигуряват спокойна околна среда по време на видео конференции.

Независимост

1. В процедурата по медиация медиаторите са длъжни да запазят под всякаква форма независимостта, присъща на тяхната функция. Те подпомагат процеса на вземане на решение, но не присъждат.
2. Медиаторите не могат да дават правни съвети и да изразяват становище по спора, а само подпомагат страните да постигнат взаимно приемливо споразумение.
3. Медиаторите не изготвят споразумението между страните. Задължение за това имат самите страни, а медиаторите ги подпомагат да съгласуват и се съгласят с оформеното с взаимните им усилия споразумение, и имат грижата да го качат в онлайн платформата.
4. Медиаторите имат право да прекъснат медиацията, ако собствената им преценка и етика ги навеждат на мисълта, че медиацията не протича по справедлив начин.

Безпристрастност

1. Медиаторите приемат да посредничат само при условие, че могат да запазят своята безпристрастност. По време на процедурата те трябва да се предпазват от предразсъдъци и пристрастия, основани на личните качества на страните, тяхното минало или представянето им в процедурата.
2. При представянето си на страните медиаторите са длъжни да разкрият всички обстоятелства, които могат да се възприемат като конфликт на интереси.
3. Конфликт на интереси е налице:
 - a. при съществуване на лични или делови връзки на медиаторите със страните;
 - b. при наличие на материален или друг техен интерес, основан на последиците от медиацията;
 - c. когато медиаторите са действали в друго качество, различно от това на медиатор, в полза на една от страните по спора.
4. При конфликт на интереси медиаторите приемат или продължават да посредничат, ако са информирали страните относно обстоятелствата, посочени в т. 3, и те са дали съгласието си.

5. Ако медиаторите считат, че съществува конфликт на интереси, който създава и най-малкото съмнение в безпристрастното водене на процедурата, те могат да се оттеглят независимо от изразеното желание на страните да разрешат спора си чрез медиация.

Професионална тайна/Поверителност

1. Медиаторите са длъжни да пазят в тайна обстоятелствата, които са им били поверени или са им станали известни в процедурата по медиация, както и да съхраняват грижливо електронната документация по случаите.
2. При прекратяване на функциите си медиаторите не се считат за освободени от задължението си да спазва професионалната тайна, свързана с дейността им на медиатор.
3. Медиаторите не може да разкриват информация, която са добили по време на процедурата по медиация, освен ако специален закон не ги задължава да направят това.

Възнаграждение

1. Медиаторите получават възнаграждение по силата на сключения между тях и НАИС граждански договор, за всяка медиация, която са приели да водят.
2. В случай, че медиатор се откаже по основателни причини да води медиация в хода на стартирало вече производство, възнаграждението се получава от неговия приемник, който довършва процедурата.
3. По усмотрение и разписани правила на етичната комисия на НАИС, медиаторите, които работят с най-високо качество може да получат допълнителен бонус към фиксираното възнаграждение.
4. В случаите на търговска медиация, при по-голяма продължителност на процедурата, се получава допълнително възнаграждение, свързано с нея.
5. Медиаторите нямат право да искат при никакви обстоятелства допълнително възнаграждение освен определеното в договора между тях и НАИС, нито да договарят директно със страните възнаграждения.
6. **Приемайки да участва в асистирани преговори, т.е. процедури по медиация към Център за АРС НАИС, медиаторите се съгласяват, че в случаите, когато НАИС е предложила специални и/или промоционални условия за провеждане на процедура/и по АРС, за които не се заплаща такса, медиаторът също не получава възнаграждение.**

Несъвместимост

Функцията на медиаторите към НАИС е несъвместима с упражняването на дейности и професии, които са пречка за спазването на настоящите правила и кодекс.

Отговорност

Медиаторите носят отговорност за своите действия при нарушаване на закона, настоящите правила и етичен кодекс.

Сътрудничество с НАИС

1. Медиаторите в НАИС сътрудничат за постоянното развитие на центъра за АРС към НАИС, за технологичното и функционално развитие на използваните технически инструменти с мнения, обратна връзка, информация, отчитане и по всякакъв друг начин.
2. Участват редовно на семинари, оперативки, обучения, дискусии организирани от ръководството на НАИС.
3. Сътрудничат на колеги при нужда, с цел по ефективна работа с онлайн платформата и информация за добри практики в онлайн медиацията.
4. Медиаторите са длъжни да полагат грижи за запазване доброто име и реноме на НАИС, със своите действия да не накърняват репутацията на НАИС, както и на никоя от страните, участници в АРС процедури.

Право на НАИС за временно или постоянно отстраняване на медиатори

При неспазване на текущия етичен кодекс и правила от страна на медиатори, при системно пропускане на крайни срокове, поради небрежност или нежелание да се води медиация, НАИС си запазва правото да прекрати временно или за постоянно партньорските си отношения с тях.

Прекратяване се извършва чрез едностранно предизвестие от представляващия НАИС до съответния медиатор за прекратяване на гражданския договор. В този случай медиаторът следва незабавно да върне всички движими вещи, предоставени му от НАИС във връзка с работата му

Настоящият документ бе подготвен от изпълнителен директор Свилена Насалевска и приет от Етичната комисия в състав: Елиза Николова, Рубина Минкова и Свилена Насалевска.