

# Linee guida per la mediazione

## Generale

Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS) intende per mediazione una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie in cui i mediatori sostengono le parti in conflitto nel trovare una soluzione amichevole al loro conflitto.

## Posizione neutra

I mediatori non hanno potere decisionale. Le parti stesse decidono le possibilità e i risultati. In quanto autorità neutrale, i mediatori promuovono lo sviluppo di soluzioni, sono ugualmente obbligati verso tutte le parti, sono indipendenti dagli interessi e garantiscono che il processo di mediazione sia equo, trasparente ed efficiente. Essi sostengono le parti coinvolte nel raggiungimento di una soluzione soddisfacente per entrambe le parti e in linea con i loro interessi.

## Riservatezza

La procedura di mediazione si basa sulla riservatezza delle informazioni e delle conclusioni ricevute. Tutte le informazioni importanti e utili devono essere divulgate da entrambe le parti. Le parti non hanno il diritto di ispezionare la corrispondenza del ufficio del mediatore con la controparte. Le dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura di mediazione e la corrispondenza tra una parte e l'ufficio del mediatore civico non possono essere utilizzate in altri procedimenti.

## Procedura di mediazione

1. All'inizio della mediazione, i mediatori spiegheranno più dettagliatamente il processo e il loro ruolo durante la mediazione.
2. A ciò segue il chiarimento del mandato e la raccolta di informazioni e argomenti da entrambe le parti. Saranno valutati le esigenze, gli interessi e i risultati desiderati del processo di mediazione di tutte le parti coinvolte.
3. Segue una ricerca aperta e creativa di soluzioni e la loro valutazione, nonché la selezione e le ulteriori trattative.
4. I mediatori raggiungono un accordo praticabile per entrambe le parti e concludono la mediazione.

## Costi di mediazione

La mediazione è generalmente gratuita per i clienti dei fornitori di servizi finanziari. Per i fornitori di servizi finanziari, i costi di mediazione sono regolati dalla nostra tabella delle tariffe e delle spese.