

# Lignes directrices pour la médiation

## Généralités

Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS) définit la médiation comme une procédure de résolution extrajudiciaire des conflits dans laquelle les médiateurs aident les parties impliquées dans le conflit à le résoudre à l'amiable.

## Position neutre

Les médiateurs n'ont aucun pouvoir de décision. Les parties elles-mêmes décident des possibilités et des résultats. En tant qu'autorité neutre, les médiateurs favorisent l'élaboration de solutions, sont tenus de respecter les mêmes obligations envers toutes les parties, sont indépendants des intérêts et veillent à ce que le processus de médiation soit équitable, transparent et efficace. Ils soutiennent les parties impliquées dans la recherche d'une solution satisfaisante pour les deux parties et conforme à leurs intérêts.

## Confidentialité

La procédure de médiation est basée sur la confidentialité des informations et des conclusions reçues. Toutes les informations importantes et utiles doivent être divulguées par les deux parties. Les parties n'ont pas le droit de consulter la correspondance du médiateur avec l'autre partie. Les déclarations faites par les parties au cours de la procédure de médiation et la correspondance entre une partie et le bureau du médiateur ne peuvent pas être utilisées dans d'autres procédures.

## Procédure d'une médiation

1. Au début de la médiation, les médiateurs expliquent plus en détail le processus et leur propre rôle pendant la médiation.
2. Il s'ensuit une clarification du mandat et la collecte d'informations et de sujets auprès des deux parties. Les besoins, les intérêts et les résultats souhaités du processus de médiation de toutes les parties concernées seront évalués.
3. Une recherche ouverte et créative de solutions et leur évaluation ainsi que la sélection et les négociations ultérieures s'ensuivent
4. Les médiateurs parviennent à un accord réalisable pour les deux parties et concluent la médiation

## Coûts de la médiation

La médiation est généralement gratuite pour les clients des prestataires de services financiers. Pour les prestataires de services financiers, les coûts de la médiation sont réglementés par notre barème de frais et de commissions.