

FINOS-Richtlinien zur Mediation

Generell

Die Finanzombudsstelle Schweiz (nachfolgend «FINOS») versteht unter Mediation ein aussergerichtliches Streitbeilegungsverfahren, in dem MediatorInnen die konfliktbeteiligten Parteien darin unterstützen, ihren Konflikt einvernehmlich zu lösen.

Neutrale Haltung

Die MediatorInnen haben keine Entscheidungskompetenz. Die Parteien entscheiden selbst über die Möglichkeiten und Ergebnisse. Die MediatorInnen fördern als neutrale Instanz die Lösungserarbeitung, sind allen Parteien gleichermassen verpflichtet, interessenunabhängig und sorgen für einen fairen, transparenten und effizienten Ablauf der Mediation. Sie unterstützen die beteiligten Parteien darin, eine für beide Seiten befriedigende, interessengerechte Lösung zu erreichen.

Vertraulichkeit

Das Mediationsverfahren basiert auf Vertraulichkeit der erhaltenen Informationen und Erkenntnisse. Es sollen von beiden Parteien alle wichtigen und nutzbringenden Informationen offengelegt werden. Die Parteien haben keinen Anspruch auf Einsicht in die Korrespondenz der Ombudsstelle mit der jeweils anderen Partei. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens gemachte Aussagen der Parteien sowie die zwischen einer Partei und der Ombudsstelle geführte Korrespondenz dürfen in einem anderen Verfahren nicht verwendet werden.

Erfolgreicher Ablauf einer Mediation

1. Zu Beginn der Mediation werden die MediatorInnen den Ablauf und die eigene Rolle während der Mediation näher erläutern.
2. Danach erfolgt die Klärung des Auftrages und die Informations- und Themensammlung bei beiden Parteien. Dabei werden die Bedürfnisse, Interessen und gewünschten Ergebnisse des Schlichtungsverfahrens aller Beteiligten erhoben.
3. Es folgt eine offene und kreative Suche nach Lösungen und deren Bewertung sowie Auswahl und weitere Verhandlungen
4. Die MediatorInnen erzielen eine tragfähige Vereinbarung für beide Parteien und schliessen die Mediation ab.

Kosten der Mediation

Die Mediation ist für Kunden der Finanzdienstleister grundsätzlich unentgeltlich. Für Finanzdienstleister sind die Kosten einer Mediation über unsere Beitrags- und Kostenordnung geregelt.