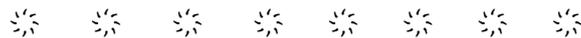


CODICE ETICO DELL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE

PREMESSA

Con il presente Codice Etico la ISCO ADR rende noto un insieme di principi e linee guida fondamentali cui devono attenersi tutti i mediatori, collaboratori e membri di ISCO ADR. Lo scopo di questo codice è quello di promuovere comportamenti etici, trasparenza e integrità, al fine di garantire un ambiente di lavoro professionale e il rispetto dei diritti delle parti coinvolte nei processi di mediazione.



1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Codice Etico è vincolante per tutti coloro che, a qualsiasi titolo, collaborano con ISCO ADR e per coloro che ne utilizzano i servizi. ISCO ADR si impegna a divulgare e ad esporre presso le proprie sedi il Codice Etico affinché tutti possano conformare le proprie condotte ai principi e alle norme di comportamento ivi contenute.

2. TRASPARENZA

Chiunque, a qualsiasi titolo, collabori con ISCO ADR deve operare con onestà e trasparenza in tutte le attività, evitando qualsiasi forma di inganno o comportamento non etico. Devono essere mantenuti alti gli standard professionali grazie ad un continuo adeguamento delle competenze e delle conoscenze. ISCO ADR rende noto, attraverso il proprio portale, il regolamento ove sono bene esplicitati i criteri e i principi alla base del procedimento di mediazione.

3. RISERVATEZZA

È obbligo di chiunque collabori con ISCO ADR, rispettare la riservatezza delle informazioni acquisite durante il processo di mediazione o attraverso la normale gestione operativa e amministrativa, salvo consenso esplicito delle parti coinvolte o nei casi previsti dalla legge.

La conservazione documentale su server accreditati viene gestita nel rispetto delle normative onde evitare fughe di informazioni o di dati.

4. INDENNITÀ

ISCO ADR si impegna a garantire la massima trasparenza sulle indennità applicate e pubblica sul proprio sito le tabelle di calcolo secondo le disposizioni di legge e, per agevolare l'utenza, pubblica una tabella che indica lo "sviluppo indicativo delle spese per i procedimenti di mediazione civile".

5. RAPPORTI INTERNI ED ESTERNI

Le parti coinvolte devono essere trattate con rispetto e dignità, riconoscendo e valorizzando le loro opinioni e posizioni. Esse devono essere informate chiaramente e tempestivamente riguardo al processo di mediazione, ai diritti e agli obblighi, nonché agli eventuali costi.

ISCO ADR garantisce un'accoglienza completa e inclusiva in tutte le sue sedi. Ciò significa che i collaboratori preposti sono stati formati per ricevere e supportare efficacemente tutte le persone che vi si rivolgono, indipendentemente dalla loro provenienza, lingua, condizione sociale o altre caratteristiche personali.

Chiunque, a qualsiasi titolo, collabori con ISCO ADR è tenuto ad interagire con rispetto, professionalità e cortesia, favorendo un positivo clima aziendale, sostenendosi reciprocamente nella crescita professionale e condividendo le buone pratiche per il miglioramento continuo dei servizi di mediazione.

6. INDIPENDENZA

Nello svolgimento di tutte le attività ISCO ADR evita le situazioni in cui gli interessi personali possano interferire con gli interessi dell'organizzazione o dei suoi Clienti.

Chiunque collabori a qualsiasi titolo con ISCO ADR è chiamato a dichiarare immediatamente qualsiasi potenziale conflitto di interessi che potesse sorgere e agire per risolverlo in modo etico.

7. GESTIONE DEI RECLAMI

La ISCO ADR assicura che i servizi offerti sono di alta qualità e ne effettua continuo monitoraggio.

È a disposizione dell'utenza un "modulo di reclamo" per segnalare e risolvere eventuali disservizi in modo tempestivo e trasparente. ISCO ADR assicura una comunicazione chiara e aperta per migliorare continuamente l'esperienza dell'utente.

8. INNOVAZIONE

ISCO ADR si impegna a sostenere l'innovazione e il miglioramento continuo. Mette a disposizione dei propri utenti una piattaforma digitale, rispondente alla normativa e alle esigenze di addetti ai lavori e fruitori. È sempre aperta a nuove idee, metodi e tecnologie che possano migliorare il lavoro e l'efficienza.

9. SANZIONI

Qualsiasi violazione del presente Codice Etico sarà soggetta a procedimenti disciplinari interni. È responsabilità di ogni collaboratore di ISCO ADR segnalare eventuali violazioni o comportamenti non etici.

