

## **EIMI - ASSOCIAZIONE ITALIANA MEDIATORI DEL CONFLITTO**

### **FORME DI GARANZIA A TUTELA DELL'UTENZA**

EIMI, come stabilito nell'Atto Costitutivo e dallo Statuto **art. 2 comma 1 lettere g) e i)**, promuove tutte le necessarie forme di garanzia a tutela dell'utente, tra cui:

1. vigilare sulla condotta professionale dei propri soci stabilendo sanzioni disciplinari ad essi irrogabili per violazioni al Codice Etico, Deontologico e di Condotta nel rispetto di quanto previsto dal Codice del Consumo, nonché secondo la normativa di settore nell'ambito della mediazione, conciliazione e metodi ADR;
2. verificare i requisiti di onorabilità, imparzialità, indipendenza e per l'esercizio della professione di tutti i soci e gli associati al fine dell'esercizio della professione e dell'inserimento dei mediatori e dei formatori negli elenchi, albi, registri previsti dalle norme di settore nell'ambito della mediazione, conciliazione e metodi ADR;
3. l'attivazione di uno sportello di riferimento per il cittadino consumatore, al quale i committenti delle prestazioni professionali possono rivolgersi in caso di lamentela con i singoli professionisti, ai sensi dell'art. 27-ter del codice del consumo, di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, nonché ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale.
4. l'attestazione, a garanzia di trasparenza del mercato dei servizi professionali, rilasciata ai propri Soci e relativa all'iscrizione all'Associazione e al rispetto dei requisiti necessari alla partecipazione a EIMI, così come specificato nel Regolamento.
5. l'obbligo per i soci di comunicare agli utenti/consumatori tutte le informazioni relative a:
  - a) specificità del proprio intervento, descrivendo il proprio modello operativo e la metodologia di lavoro, differenziandolo da quello di altri professionisti sociali, sanitari o giuridici iscritti in ordini o collegi;
  - b) costi, tariffe e modalità di pagamento, specificando che in nessun caso il costo può essere vincolato al risultato ottenuto. Tale obbligo non coinvolge i soci che esercitano la propria professione presso Organismi di Mediazione Civile e Commerciale ed Enti di Formazione ex d.lgs 28/2010, Strutture/Associazioni/Enti pubblici o privati che determinano propri tariffari o i cui tariffari sono comunque imposti da regolamenti interni o da normative di settore;
  - c) sottoscrizione da parte dei soci che esercitano in qualità di mediatore familiare e umanistico, e comunque ove previsto dalla normativa di settore, della polizza assicurativa per la Responsabilità Civile, comunicandone il numero e gli estremi;
  - d) la tutela della loro privacy, facendo leggere e controfirmare il documento predisposto e redatto in modo conforme alle direttive del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation – GDPR 2016/679) e del Decreto Legislativo 30 giugno 2013 n. 196;
  - e) la tutela della riservatezza, così come descritta nel Codice Etico, Deontologico e di Condotta dei Mediatori aderenti a EIMI;
6. il controllo, tramite gli organi sociali preposti, del rispetto delle norme previste, dallo Statuto, Codice Etico Deontologico e di Condotta, e dei criteri relativi al corretto svolgersi dell'attività professionale.