

## Tableaux synoptiques

Tableau synoptique 1	ASF	Crédit Lyonnais	La Poste	Société générale
<b>Cadre</b>	Charte	Charte	Protocole	Charte
Indépendance				
<i>Employeur</i>	Fédératif	Entreprise	Entreprise	Entreprise
<i>Durée</i>	2 ans	2 ans	Indéterminée	Indéterminée
<i>Critères</i>	Personnalité	Personnalité	Personnalité	Personnalité
<b>Financement</b>				
<i>Coût</i>				
<i>Financeur</i>	ASF	Crédit Lyonnais	La Poste	Société générale
<b>Efficacité</b>				
<i>Information par entreprise</i>	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
<i>Équipe</i>	2 personnes		6 personnes	1 personne
<i>Saisie</i>	Courrier		Courrier	Courrier
Communication au cours de l'instruction	Courrier / téléphone		Courrier / téléphone	Courrier
<b>Avis</b>				
<i>Portée</i>	Ne s'imposent pas	Ne s'imposent pas	Ne s'imposent pas	S'imposent
<i>Proportion</i>	1,4% (4)	70%	100% (148) (banque)	100% (125)
<b>Partenariats</b>				
<i>Associations Consommateurs</i>	Nomment, saisissent si mandatées		Saisissent pour les particuliers	Saisissent si mandatées
<i>Autres médiateurs</i>	Fin-Net			
<b>Épuisement des voies internes</b>	Oui		Oui	De fait, oui
<b>Résultats</b>				
<i>Nombre de saisines</i> <sup>27</sup>	277	220	247	250
<i>Médiation définitive</i>	183	58	148	125
<i>Donne satisfaction au requérant (partielle ou totale)</i> <sup>28</sup>	38,25%	24% (2000) 38% (1999)	70%	55%

<sup>27</sup> Il s'agit des saisines provenant de clients d'établissements ayant adhéré au dispositif de médiation.

<sup>28</sup> La comparaison est limitée dans la mesure où certains médiateurs intègrent les conciliations et d'autres prennent en compte seulement les avis.

Tableau synoptique 2	FFSA	GEMA	COB	Financial Ombudsman Service (FOS)	Ombudsman belge
<b>Cadre</b>	Charte / loi	Charte /loi	Charte	Loi	Charte
Indépendance					
<i>Employeur</i>	Fédératif	Fédératif	Fédératif	Fédératif	Fédératif
<i>Durée</i>	2 ans	3 ans		Indéterminée	Indéterminée
<i>Critères</i>	Personnalité	Personnalité		Personnalité	Personnalité Tests
<b>Financement</b>					
<i>Coût</i>				30 millions €	
<i>Financier</i>	FFSA	GEMA	COB	Entreprises membres au prorata	Entreprises membres au prorata
<b>Efficacité</b>					
<i>Information par entreprise</i>	Obligatoire	Obligatoire	Facultative	Obligatoire	Facultative
<i>Équipe</i>	3 personnes	3 personnes	6 personnes	450 personnes	9 personnes
<i>Saisie</i>	Courrier	Courrier	Tous les moyens	Tous les moyens	Courrier
Communication au cours de l'instruction	Courrier / téléphone	Courrier	Courrier / téléphone / parfois réunion	Tous les moyens selon nécessité	Courrier et parfois réunion
<b>Avis</b>					
<i>Portée</i>	Ne s'imposent pas	S'imposent	Ne s'imposent pas	S'imposent	Ne s'imposent pas
<i>Proportion</i>	51% (136)	96,6% (114)		13% (618) (banques)	95% (1 227)
<b>Partenariats</b>					
<i>Associations Consommateurs</i>	Nomment, saisissent si mandatées	Saisissent si mandatées	Saisissent si mandatées	Saisissent si mandatées	Saisissent si mandatées
<i>Autres médiateurs</i>	Fin-Net	Fin-Net	Fin-Net	Fin-Net	Fin-Net
Épuisement des voies internes	Oui	Oui	Non	Non	Oui
<b>Résultats</b>					
<i>Nombre de saisines</i> <sup>29</sup>	786	182	848	4 753 (banque)	1 818
<i>Médiation définitive</i>	269	118	136	4 753	1 136
<i>Donne satisfaction au requérant (partielle ou totale)</i> <sup>30</sup>	50%	46,02%		50%	45-50%

<sup>29</sup> Il s'agit des saisines provenant de clients d'établissements ayant adhéré au dispositif de médiation.

<sup>30</sup> La comparaison est limitée dans la mesure où certains médiateurs intègrent les conciliations et d'autres prennent en compte seulement les avis.