

# Sommaire

<b>PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE</b> .....	5
<b>INTRODUCTION</b> .....	7
<b>1. LES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS DE MÉDIATION MIS EN PLACE AU SEIN DU SECTEUR FINANCIER</b> .....	9
1.1. La médiation financière en France .....	11
1.1.1. La médiation en assurance .....	11
1.1.1.1. Le dispositif mis en place par la Commission de contrôle des assurances (CCA) du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie .....	11
1.1.1.2. La médiation au niveau de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA).....	11
1.1.1.3. La médiation au niveau du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA).....	14
1.1.1.4. La médiation interne au niveau des entreprises d'assurances.....	16
1.1.2. La médiation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) .....	17
1.1.3. La médiation en matière de crédit .....	19
1.1.4. La médiation à La Poste.....	22
1.1.5. La médiation bancaire .....	25
1.1.5.1. La médiation auprès de la Fédération bancaire française (FBF).....	27
1.1.5.2. La médiation interne au niveau des établissements de crédit.....	29
1.1.5.3. Le Comité de la médiation bancaire .....	33
1.2. La médiation financière en Europe .....	35
1.2.1. Quelques exemples de pratiques européennes en matière de médiation financière.....	35
1.2.1.1. La médiation financière en Belgique .....	35
1.2.1.2. La médiation financière au Royaume-Uni .....	37
1.2.1.3. La médiation financière en Allemagne .....	39
1.2.1.4. La médiation financière en Italie.....	40
1.2.1.5. La médiation financière en Espagne .....	41
1.2.1.6. La médiation financière au Portugal .....	41
1.2.1.7. La médiation financière en Suède .....	41
1.2.1.8. La médiation financière au Luxembourg .....	42

1.2.2. Les initiatives communautaires en matière de médiation.....	42
1.2.2.1. Les recommandations de la Commission européenne .....	42
1.2.2.2. Le Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial .....	43
1.2.2.3. Le Code européen de conduite pour les médiateurs .....	44
1.2.2.4. La proposition de directive sur la médiation concernant les litiges relevant du droit civil et commercial .....	45
1.2.2.5. Les réseaux européens de traitement extrajudiciaire des litiges .....	46
<b>2. L'ÉVALUATION DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION FINANCIÈRE .....</b>	<b>49</b>
2.1. Observations générales sur le fonctionnement de la médiation financière .....	52
2.2. Observations spécifiques concernant la médiation en assurance.....	67
2.3. Observations spécifiques concernant la médiation bancaire.....	69
2.4. Évaluation globale et propositions d'amélioration des dispositifs de médiation financière .....	80
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>87</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>89</b>