

S'informer sur...

Le médiateur de l'AMF





Sommaire

Quelles sont les missions du médiateur de l'AMF ?	03
Quelles situations peuvent donner lieu à médiation ?	03
Comment saisir le médiateur de l'AMF ?	04
Comment se déroule la procédure de médiation ?	05
Quels sont les avantages de la procédure ?	06
Comment contacter le médiateur de l'AMF ?	06

Dans le cadre de sa mission de protection et d'information des épargnants, l'Autorité des marchés financiers met à votre disposition des guides pratiques sur des thèmes variés concernant la bourse et les produits financiers.



Le médiateur de l'AMF vous permet de régler à l'amiable un différend avec votre intermédiaire financier (par exemple votre conseiller financier) ou avec une société cotée en bourse.

Quelles sont les missions du médiateur de l'AMF ?

Le médiateur :

- reçoit et instruit les réclamations et les demandes de médiation,
- propose une résolution à l'amiable des litiges ce qui permet notamment d'éviter une procédure judiciaire.

La procédure de médiation est encadrée par une charte, disponible sur notre site internet www.amf-france.org.

Quelles situations peuvent donner lieu à médiation ?

Le médiateur intervient dans le cadre de tout litige qui entre dans le champ de compétences de l'AMF :

- commercialisation de produits financiers,
- gestion de portefeuille,
- transmission et réception d'ordres de bourse,
- tenue de compte titres,
- etc.



Comment saisir le médiateur de l'AMF ?

Prendre contact avec votre intermédiaire financier ou l'émetteur concerné

Avant de saisir le médiateur, vous devez entreprendre une première démarche **écrite** auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné, dans les conditions définies dans les documents contractuels.

En cas d'absence de réponse dans un délai raisonnable ou de réponse insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF. Il appréciera si votre dossier peut donner lieu à médiation.

Saisir le médiateur

Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, sous réserve qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou soit sur le point de l'être.

+ À SAVOIR

Les suspicions d'abus de marché (diffusion de fausses informations, manipulation de cours ou manquement d'initiés) ne peuvent pas faire l'objet d'une médiation.

Préparer une réclamation

Il est dans votre intérêt de préparer une **réclamation écrite, claire et précise**.

Cette réclamation doit contenir :

- un exposé détaillé et chronologique du litige et des démarches déjà entreprises,
- l'évaluation du préjudice que vous estimez avoir subi,
- l'arrangement amiable et l'indemnisation souhaités (annulation, remboursement, réduction des frais, etc.).

Les conditions de la souscription des produits financiers (vos objectifs d'investissement, votre expérience et vos connaissances en matière financière, etc.) doivent être indiquées.

Il est souhaitable de joindre à votre réclamation la copie de toutes les pièces justificatives utiles à l'examen du dossier attestant la réalité de votre réclamation (la convention d'ouverture de compte, les relevés de comptes, les avis d'opéré, les courriers échangés avec l'établissement mis en cause, etc.).

Comment se déroule la procédure de médiation ?

Examen du dossier

Après analyse de la réclamation accompagnée des pièces justificatives et si la demande lui paraît fondée, le médiateur interroge l'intermédiaire financier ou la société cotée en bourse afin de recueillir ses observations et son accord sur le principe d'un règlement amiable.

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir.

À réception de la réponse et examen du dossier, lorsque les conditions sont réunies, une solution amiable satisfaisant les deux parties est recherchée.

Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin par :

- la résolution amiable du différend,
- le constat d'un désaccord persistant,
- le désistement de l'une des parties.

Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe par écrit les parties de la fin de sa mission.

Saisine des tribunaux

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux.

Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être ni produits ni invoqués devant les juridictions, sauf accord des parties.



Quels sont les avantages de la procédure ?

+ À SAVOIR

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale. Les produits d'épargne bancaire (livrets, dépôts à terme, PEL, etc.) et les contrats d'assurance-vie n'entrent pas non plus dans son champ de compétence. Ce sont des produits qui relèvent des compétences de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP). L'AMF n'intervient que de manière indirecte lorsqu'elle agréé les OPCVM (organismes de placement collectif en valeurs mobilières) qui peuvent servir de support à certains contrats d'assurance-vie.

La procédure de la médiation est :

- **gratuite**,
- **confidentielle** : les éléments échangés au cours de la procédure de médiation ne sont pas rendus publics,
- **impartiale** : le médiateur traite les dossiers en toute indépendance,
- **rapide** : la durée de la médiation est, en principe, de 3 mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties,
- **volontaire** : la procédure de médiation repose sur une base volontaire.

La procédure de la médiation suspend les délais de prescription de l'action civile et administrative.

Comment contacter le médiateur de l'AMF ?

- Vous pouvez adresser un **courrier par voie postale** à l'adresse suivante :
Autorité des marchés financiers
La médiation
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
- Des **formulaires** de saisine du médiateur sont également à votre disposition sur notre site internet www.amf-france.org.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter sur notre site internet, le rapport annuel du médiateur dans lequel est établi le bilan de son activité.

Comment contacter l'AMF ?

Une question sur la bourse et les produits financiers ?

- Des guides pratiques sont disponibles sur notre site internet : www.amf-france.org.
- L'équipe « **AMF Épargne Info Service** » vous répond du lundi au vendredi de 9h à 17h au +33 (0)1 53 45 62 00.
- Vous pouvez également adresser un **courriel via le formulaire** de contact disponible sur notre site internet.





Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02 – France

Tél. : 01 53 45 60 00 – Fax : 01 53 45 61 00

Site internet www.amf-france.org