

S'informer sur...

Le médiateur de l'AMF





Sommaire

Quelle est la mission 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 médiation ?	05
Quels sont les avantages de la médiation ?	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.



Vous rencontrez un litige avec un intermédiaire financier ou une société cotée en bourse ? Le médiateur de l'AMF est à votre disposition pour vous aider à régler à l'amiable ce différend.

Quelle est la mission du médiateur de l'AMF ?

La médiation est un service public gratuit prévu par la loi. L'intervention du médiateur offre une **ultime occasion de résoudre amiablement un litige en matière financière** à l'aide d'un tiers indépendant et impartial. Le recours au médiateur est encadré par une charte, disponible sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers (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 :

- la commercialisation de produits financiers,
- la gestion de portefeuille,
- la transmission d'ordres de bourse,
- la tenue de compte titres ou PEA,
- le Forex (si la société est agréée),
- l'épargne salariale,
- etc.

À titre d'exemple, vous pouvez consulter le **Journal de bord du médiateur**, accessible depuis le site internet de l'AMF (www.amf-france.org), qui chaque mois met à sa Une des cas vécus de médiation, décryptés en toute confidentialité.

À SAVOIR

Le médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance vie ou d'opérations bancaires (livrets, dépôt à terme, PEL, crédit).



Comment saisir le médiateur de l'AMF ?

Effectuer une démarche préalable

Avant de saisir le médiateur, vous devez entreprendre une **première démarche écrite** auprès du prestataire de services d'investissement ou de la société cotée qui, selon vous, est à l'origine du différend.

En l'absence de réponse dans un **délai de deux mois** 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 épargnant, personne physique ou morale, quel que soit le montant du préjudice, sous réserve qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée.

+ À SAVOIR

Le médiateur ne dispose pas de pouvoirs d'enquête et de contrôle. La médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties. Dès lors, en cas de suspicion de pratiques irrégulières ou d'anomalies de marché, vous pouvez contacter AMF Epargne Info Service (01 53 45 62 00) qui en alertera les services spécialisés de l'AMF.

Adresser une réclamation

Afin de faciliter l'examen de votre dossier, il est impératif d'adresser **une réclamation écrite**, claire et précise. Elle doit contenir :

- un exposé détaillé et chronologique du différend et des démarches déjà entreprises ;
- l'évaluation du préjudice que vous estimez avoir subi ;
- l'arrangement amiable souhaité : annulation, exécution ou indemnisation.

Il est souhaitable de joindre à votre demande la copie des pièces utiles à l'examen du dossier, en particulier les échanges de correspondance avec la personne à l'origine du préjudice que vous estimez avoir subi ainsi que l'ensemble des documents justificatifs (convention de compte, relevés de compte, avis d'opéré, « questionnaire client » si vous le détenez, bulletin de souscription, etc.).

La Médiation accuse réception, par courrier, de votre demande.

Comment se déroule la médiation ?

Instruction du dossier

Après analyse de la demande accompagnée des pièces justificatives, le médiateur interroge le professionnel afin de recueillir ses observations et les documents justificatifs. Le médiateur étudie les pièces et confronte les arguments des deux parties puis il examine le bien-fondé de la position de chacun au regard de la réglementation et de l'équité.

Si le médiateur le juge utile, il peut compléter son instruction à l'occasion de rendez-vous ou d'entretiens téléphoniques avec l'une ou l'autre des parties.

Tout au long du processus, la médiation suppose une démarche volontaire des deux parties. Elle n'est jamais contraignante : **le médiateur propose mais n'impose pas.**

Recommandation du médiateur

Après avoir instruit votre dossier, le médiateur émet une recommandation sur votre litige en se fondant sur le droit et l'équité.

La recommandation du médiateur peut être :

- favorable à l'épargnant ou l'investisseur ;
- partiellement favorable ;
- défavorable.

Celle-ci est toujours circonstanciée et transmise aux deux parties.

Lorsque la recommandation du médiateur est défavorable, la mission du médiateur s'achève alors et le dossier est clôturé.

Lorsque la recommandation du médiateur est favorable ou partiellement favorable, les parties peuvent décider de suivre ou non cette recommandation.

Si les parties décident de la suivre, elles peuvent formaliser leur accord par écrit en rédigeant un protocole. Sur demande, le médiateur apporte son assistance à la rédaction de ce protocole et veillera, autant que de besoin, à sa parfaite exécution.

À RETENIR

En cas d'échec de la médiation, les parties conservent le droit de saisir les tribunaux puisque le délai de prescription, c'est-à-dire la date limite pour saisir le juge, est également suspendu pendant toute la durée du processus de médiation.



Quels sont les avantages de la médiation ?

À SAVOIR

Vous pouvez suivre l'avancement de votre dossier via l'outil de suivi en ligne accessible sur le site internet de l'AMF.

La médiation est :

- **gratuite** : ni frais, ni honoraires ne sont dus par les parties,
- **impartiale** : le médiateur traite les dossiers en toute indépendance,
- **confidentielle** : ni les éléments échangés au cours de la procédure de médiation, ni le nom des parties, ni la recommandation du médiateur ne peuvent être communiqués,
- **rapide** : la durée de la médiation est, en principe, de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties,
- **non contraignante** : le médiateur émet une recommandation que les parties demeurent libres d'accepter ou de refuser,
- menée **en droit** et **en équité** (juste, égalitaire et équitable).

Comment contacter le médiateur de l'AMF ?

- Vous pouvez adresser un **courrier par voie postale** à l'adresse suivante :
Autorité des marchés financiers
Le médiateur
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
- Un **formulaire** de saisine électronique est également disponible sur le site internet :
www.amf-france.org.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter sur le site internet www.amf-france.org le rapport annuel du médiateur dans lequel est présenté 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 9h00 à 17h00 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