



S'INFORMER SUR

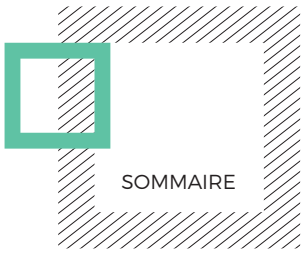


**LE MÉDIATEUR  
DE L'AMF**

VOUS RENCONTREZ UN LITIGE  
AVEC UN INTERMÉDIAIRE FINANCIER ?  
LE MÉDIATEUR DE L'AMF EST À  
VOTRE DISPOSITION POUR VOUS AIDER  
À RÉGLER À L'AMIABLE CE DIFFÉREND.

AUTORITÉ  
DES MARCHÉS FINANCIERS

**AMF**



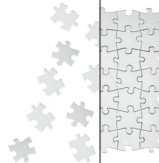
## SOMMAIRE

- **Dans quels cas le médiateur de l'AMF peut-il intervenir ?** 2
- **Quelles situations ne peuvent pas donner lieu à médiation ?** 4
- **Comment préparer votre demande de médiation ?** 6
- **Comment se déroule la médiation ?** 7
- **Quels sont les avantages de la médiation ?** 9
- **Comment contacter le médiateur de l'AMF ?** 10



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 l'épargne financière.

Ce guide présente le service de médiation de l'AMF, les démarches à entreprendre pour saisir le médiateur et les avantages de la médiation.



La médiation est un service public gratuit prévu par la loi. L'intervention du médiateur offre une ultime occasion de résoudre à l'amiable un litige en matière financière à l'aide d'un tiers indépendant et impartial.

Le médiateur de l'AMF, médiateur de la consommation, peut être saisi par tout épargnant, personne physique ou morale, quel que soit le montant du préjudice.

Le recours au médiateur est organisé par la loi et encadré par une charte, disponible sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).



**AVANT DE SAISIR LE MÉDIATEUR, VOUS DEVEZ AVOIR TENTÉ, AU PRÉALABLE, DE RÉSOUDRE VOTRE LITIGE DIRECTEMENT AUPRÈS DU PROFESSIONNEL PAR UNE RÉCLAMATION ÉCRITE.**

**EN L'ABSENCE DE RÉPONSE DANS UN DÉLAI DE DEUX MOIS OU EN CAS DE RÉPONSE INSATISFAISANTE, VOUS POUVEZ SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'AMF QUI APPRÉCIERA SI VOTRE DOSSIER PEUT DONNER LIEU À MÉDIATION.**

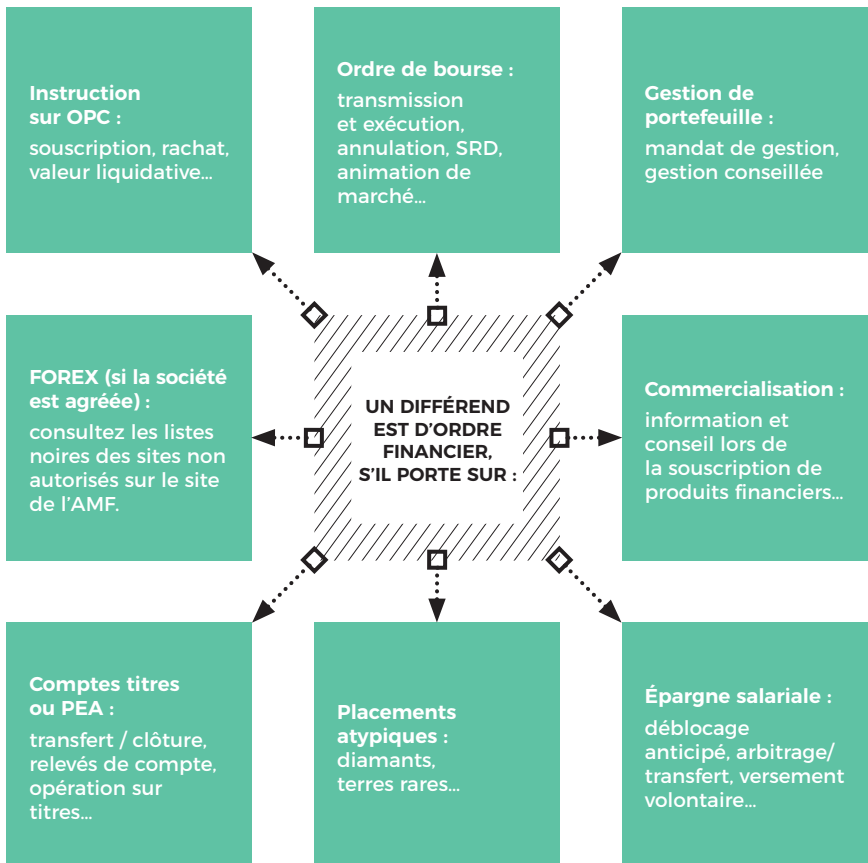
## Dans quels cas le médiateur de l'AMF peut-il intervenir ?



Le médiateur intervient dans le cadre de tout litige qui entre dans le champ de compétence de l'AMF. Il est donc **compétent exclusivement en matière financière** : actions, obligations, parts sociales, OPCVM, FIA, ETF/Trackers, warrants, certificats, produits du FOREX (CFD, *rolling spot*, options binaires), FCPI, SCPI, options, EMTN/BMTN, FCPE, *stock-options*...



**POUR VOUS ASSURER  
QUE VOTRE DIFFÉREND  
ENTRE DANS LE CHAMP DE  
COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR,  
VOUS POUVEZ CONTACTER  
AMF ÉPARGNE INFO SERVICE  
DU LUNDI AU VENDREDI  
DE 9H À 17H  
AU 01 53 45 62 00.**



## Quelles situations ne peuvent pas donner lieu à médiation ?

### LE MÉDIATEUR DE L'AMF N'EST PAS COMPÉTENT :

**En matière fiscale :**  
calcul du prix de revient,  
prélèvements sociaux...



Contactez votre centre des Impôts  
ou la direction de la Législation fiscale  
**Impôts service au 0810 467 687**

**En matière d'assurance :**  
assurance vie, assurance  
habitation, auto, santé...



Si le litige porte sur l'information ou le conseil  
au moment de la souscription, saisissez  
le **médiateur** de votre établissement bancaire

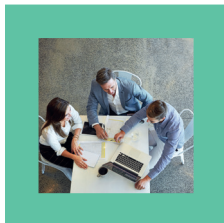


Si le litige porte sur le contrat, saisissez  
le **médiateur** de l'assurance :  
**La Médiation de l'assurance,**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

**En matière bancaire :**  
Livrets, PEL, crédit, frais  
bancaires, découvert,  
surendettement...



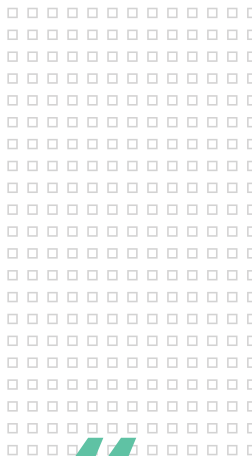
Contactez le **médiateur** de votre  
établissement bancaire



.....

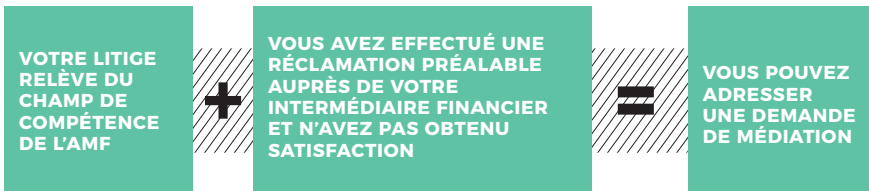
### **Le médiateur de l'AMF n'est pas habilité à intervenir :**

- ❑ si le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- ❑ si la demande de médiation intervient plus d'un an après la réclamation écrite auprès du professionnel ;
- ❑ si la demande de médiation est manifestement infondée ou abusive.



### **À SAVOIR**

**SI LES FAITS SONT SUSCEPTIBLES D'ÊTRE QUALIFIÉS D'INFRACTIONS PÉNALES, LE MÉDIATEUR TRANSMET VOTRE DOSSIER AUX SERVICES SPÉCIALISÉS DE L'AMF QUI EN ALERTERONT LE PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE.**



## Comment préparer votre demande de médiation ?



.....

Pour un traitement le plus rapide possible de la demande, il faut que celle-ci soit claire et précise. Pour cela elle doit contenir :

- ❑ l'exposé détaillé et chronologique du différend ;
- ❑ le détail des démarches déjà entreprises ;
- ❑ l'évaluation du préjudice que vous estimez avoir subi ;
- ❑ l'arrangement amiable que vous souhaitez (annulation, exécution ou indemnisation) ;
- ❑ la copie des pièces utiles à l'examen du dossier : échanges de correspondance avec le professionnel (lettre de réclamation, réponse éventuelle du professionnel), convention de compte, relevés de comptes, avis d'opéré, « questionnaire client », bulletin de souscription, etc.

La Médiation accuse réception de votre demande. Vous pouvez suivre l'avancement de votre dossier via l'outil de suivi en ligne accessible sur le site de l'AMF.



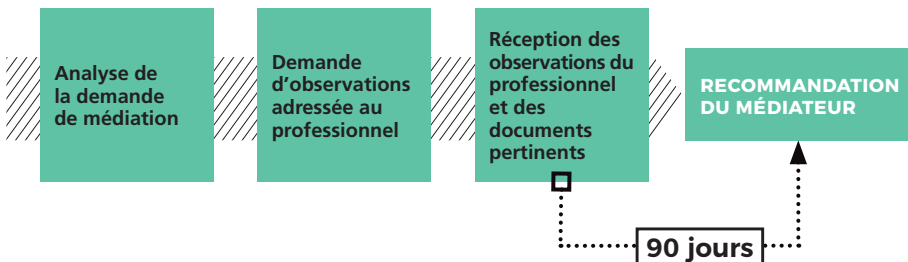
# Comment se déroule la médiation ?

## Instruction du dossier

Après analyse de la demande, le médiateur de l'AMF interroge le professionnel afin de recueillir ses observations et les documents justificatifs. 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.

Le médiateur étudie les pièces, confronte les arguments des deux parties et examine le bien-fondé de la position de chacun au regard de la **réglementation** et de l'**équité (juste et égalitaire)**. 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**.

## Étapes de l'instruction du dossier de médiation



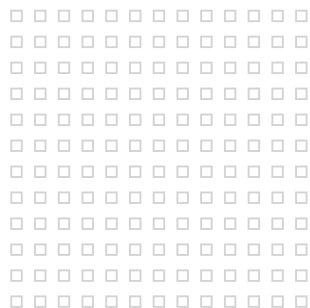
.....

## Recommandation du médiateur de l'AMF

Après avoir instruit votre dossier, le médiateur émet une **recommandation** sur votre litige en se fondant sur le droit et l'équité. Celle-ci est toujours circonstanciée et transmise aux deux parties.

La recommandation du médiateur est rendue dans un **délai de 90 jours** à compter du moment où tous les éléments utiles lui ont été communiqués **par les deux parties** (tant par l'épargnant que par le professionnel). Ce délai peut être prolongé en cas de complexité du litige.

- Lorsque la recommandation du médiateur est **favorable** ou **partiellement favorable** à l'épargnant : 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.
- Lorsque la recommandation du médiateur est **défavorable** à l'épargnant : la mission du médiateur s'achève et le dossier est clôturé.



### À RETENIR

En cas d'échec de la médiation, les parties conservent 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.

Le **délai de prescription**, c'est-à-dire la date limite pour saisir un tribunal, est **suspendu** durant tout le processus de médiation.



# Quels sont les avantages de la médiation ?

.....

## 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 du processus 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 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les deux parties (tant par l'épargnant que par le professionnel);
- **non contraignante** : le médiateur émet une recommandation que les parties demeurent libres d'accepter ou de refuser;
- menée **en droit** et **en équité** (juste et égalitaire).





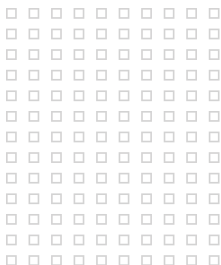
## Comment contacter le médiateur de l'AMF ?

---

Un formulaire électronique est disponible sur le site internet :  
**[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)**.

Par courrier à l'adresse suivante :  
**Autorité des marchés financiers**  
**Le médiateur**  
**17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02**

Vous pouvez également consulter sur le site internet : le **Rapport annuel du médiateur** dans lequel est présenté le bilan de son activité ainsi que le **Journal de bord du médiateur** qui chaque mois met à sa Une des cas vécus de médiation, décryptés en toute confidentialité.



Retrouvez-nous  
sur les **réseaux sociaux**



# Comment contacter l'AMF ?

Une question sur la bourse et l'épargne investie sur les marchés financiers ?

Des **informations pratiques** sont disponibles sur notre site internet : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) dans l'Espace Épargnants.

AMF Épargne Info Service vous répond  
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00  
au **+33 (0)1 53 45 62 00** (prix d'un appel local)

Vous pouvez également adresser un courriel via le formulaire de contact disponible sur notre site internet.



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

Tél. : 01 53 45 60 00

[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)