

RÉGLER

UN LITIGE

AVEC LE MÉDIATEUR DE L'AMF



Si un litige en matière d'épargne financière vous oppose à votre établissement financier, sachez qu'en l'absence de réponse satisfaisante ou de retour deux mois après avoir contacté par écrit son service réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).



CE QU'IL FAUT SAVOIR

Prélèvements de frais indus, défaut d'information, conseil inapproprié, mauvaise exécution d'un ordre de bourse, difficulté à récupérer vos fonds, etc. : quel que soit le litige financier qui vous oppose à un établissement financier, votre premier réflexe doit être de contacter votre interlocuteur habituel pour lui demander des explications.

Le désaccord persiste ? Adressez une réclamation à l'établissement en écrivant un courrier complété de justificatifs. Celui-ci doit être le plus factuel possible, les explications seront claires et argumentées. Essayez de chiffrer votre demande si vous estimez avoir subi un préjudice. En l'absence de réponse satisfaisante ou en cas de silence persistant dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF pour les produits d'épargne financière.

La procédure est gratuite, confidentielle, et volontaire : à l'issue de son examen, le médiateur émet une recommandation, que l'établissement et son client peuvent accepter ou refuser. Dans l'hypothèse où un accord ne serait pas trouvé, vous conservez le droit de saisir un tribunal : pendant toute la période de la médiation, la prescription est suspendue.



LA BONNE ATTITUDE AVANT D'INVESTIR

- Avant de vous engager, renseignez-vous sur les modalités de traitement des réclamations par le professionnel. Ces informations sont disponibles dans les conditions générales sur son site internet ou jointes au contrat. Il est important de les connaître, notamment si vous passez par un professionnel situé dans un autre pays mais disposant des autorisations pour exercer en France : la langue utilisée dans vos échanges pourrait ne pas être le français.
- Pour pouvoir saisir le médiateur, vous devez au préalable avoir adressé une réclamation écrite (email, courrier postal, etc.) au professionnel concerné.
- Si vous envisagez une procédure judiciaire, renseignez-vous sur les délais, le choix du tribunal et la manière de le saisir.



LES POINTS À SURVEILLER

- Le médiateur de l'AMF est compétent pour des demandes de consommateurs concernant la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et la réception d'ordres de bourse, la tenue de comptes-titres, de PEA ou d'épargne salariale, etc.
- Il n'est pas compétent en épargne bancaire (livrets, crédits), ni en assurance, pour lesquelles il existe des médiateurs internes aux établissements financiers ou sectoriels.
- Vérifiez auprès de votre établissement financier quel est le médiateur compétent pour votre litige.
- Vous pouvez saisir le médiateur de votre intermédiaire financier, s'il existe, ou celui de l'AMF, mais pas les deux. De même, si vous avez saisi un tribunal, il n'est plus possible de solliciter le médiateur de l'AMF.



En partenariat avec



- SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'AMF

Utilisez le [formulaire de demande de médiation](#) sur le site de l'AMF, ou envoyez votre dossier par courrier postal :
Autorité des marchés financiers – 17, place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02