

RÉGLER UN LITIGE AVEC LE MÉDIATEUR DE L'AMF

MON ÉPARGNE
CLÉ
EN MAIN

EN CHIFFRES

94%

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) a reçu 1 001 demandes en 2014. Quand les avis rendus sont favorables aux consommateurs, ils sont suivis dans 94 % des cas par les deux parties.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Prélèvements de frais indus, défaut d'information, perte en capital sur un placement supposé garanti, erreur dans la passation d'un ordre, difficulté à récupérer votre mise... : quel que soit le litige financier qui vous oppose à un établissement ou à un intermédiaire financier, votre premier réflexe doit être de contacter votre interlocuteur habituel pour lui demander des explications. Si le désaccord persiste ? Adressez-vous au service clients de votre professionnel. Dans tous les cas, il faut écrire un courrier complété de justificatifs. Celui-ci doit être le plus factuel possible, les explications seront claires et argumentées, et le cas échéant il ne faut pas oublier de chiffrer votre demande. En l'absence de réponse satisfaisante ou en cas de silence persistant passé deux mois, vous pouvez saisir le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour les produits financiers (voir *Pour aller plus loin*). 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 pas. Dans l'hypothèse où un accord ne serait pas trouvé, vous conservez le droit de saisir un tribunal, car pendant toute la période de la médiation, la prescription est suspendue.

INFO+

Si votre litige vous oppose à un établissement d'un autre pays européen, le réseau FIN-NET est à votre disposition pour vous réorienter vers le Médiateur géographiquement compétent. Plus d'info sur le site FIN-NET.

ATTENTION !

- ➔ Pour vos réclamations ou pour saisir le médiateur, un écrit est nécessaire. Pour le médiateur de l'AMF vous pouvez aussi remplir le formulaire sur le site de l'AMF.
- ➔ Le médiateur de l'AMF est compétent sur la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et la réception d'ordres de Bourse, la tenue de comptes titres, PEA ou épargne salariale...
- ➔ Le médiateur de l'AMF n'est compétent ni en épargne bancaire, ni en assurance, ni en matière fiscale pour lesquelles il existe des médiateurs internes ou sectoriels.
- ➔ Si vous avez saisi un tribunal, il n'est plus possible de solliciter le médiateur.

LES QUESTIONS À SE POSER AVANT DE SAISIR LE MÉDIATEUR

- ➔ Quelle est la marche à suivre ?
- ➔ Ai-je souscrit une garantie protection juridique susceptible de m'assister dans ce différend ? Dans l'affirmative : comment la faire jouer ?
- ➔ J'envisage une procédure judiciaire : quand, comment et quel tribunal saisir ?
- ➔ Dans quel délai le médiateur répond-il ?

POUR ALLER PLUS LOIN

- Autorité des marchés financiers :
- 17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02 ;
- Site : www.amf-france.org.
- [Formulaire de demande de médiation](#).
- AMF Epargne Info Service,
du lundi au vendredi de 9h à 17h
au 01 53 45 62 00.



En partenariat avec 