



Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

[Le Médiateur, mode d'emploi](#) [Charte de la médiation](#)

La Charte de la médiation

Publié le 17 novembre 2015

Elaborée en 1997 sous l'égide du premier Médiateur et approuvée par le Collège, la Charte de la médiation, qui a depuis été révisée, est adressée à toute personne qui saisit le Médiateur.

Article 1 - OBJET DE LA CHARTE

La présente charte est adressée à toute personne qui saisit le Médiateur. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

Article 2 - LE MEDIATEUR

En application de l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Médiateur public de la consommation en matière financière, est nommé, au vu de ses compétences, par le Président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1er du livre VI du Code de la consommation.

Article 3 - CHAMP DE COMPETENCE

Le Médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l'AMF. En revanche il n'est pas compétent en matière bancaire, de fiscalité et d'assurance.

En application de l'article L.612-2 du Code de la consommation, Le Médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite
- le litige a été examiné par un autre Médiateur ou par un tribunal
- le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Article 4 - PRINCIPES APPLICABLES

Indépendance

Au sein de l'AMF, autorité publique indépendante, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Impartialité

Le Médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

Volontaire

L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties, et celles-ci ont la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

Confidentialité

Le Médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

Gratuité

Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.

Suspension du délai de prescription

La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le Médiateur est saisi ; celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne saurait être inférieure à six mois lorsque le Médiateur déclare la médiation terminée.

Transparence

Le Médiateur présente au Collège de l'AMF un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Article 5 - DEROULEMENT DU PROCESSUS DE MEDIATION

Instruction

Le Médiateur analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit mais le Médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chaque partie séparément ou ensemble.

Les parties peuvent saisir le Médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

Durée

L'avis du Médiateur est rendu dans un délai de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le Médiateur en cas de complexité du litige.

Avis du Médiateur et accord des parties

A l'issue du processus, le Médiateur rend un avis motivé en droit et en équité. La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le désistement de l'une des parties.

Les parties peuvent refuser ou accepter de suivre l'avis du Médiateur qui, le cas échéant, veillera à l'exécution de l'accord.

En savoir plus

- [Formulaire de demande de médiation](#)
- [Charte de la médiation](#)

[Haut de page](#)

Mentions légales :

Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF

Contact : Direction de la communication. Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02