

Présentation

Bienvenue à la Médiation de l'AMF !

Publié le 3 mars 2016

Vous rencontrez une difficulté avec un intermédiaire financier ou un émetteur ? Le Médiateur de l'AMF et son équipe sont à votre disposition pour résoudre, à l'amiable, votre différend dans un délai raisonnable. La Médiation de l'AMF est un service public gratuit prévu par la loi.

Qui est le Médiateur de l'AMF ?



Marielle Cohen-Branche a été nommée pour la première fois Médiateur de l'AMF le 16 novembre

2011 et a, depuis lors, été reconduite. Pour être pleinement conforme à la nouvelle réglementation, son mandat a été renouvelée le 12 novembre 2015 pour 3 ans.

Précédemment, Marielle Cohen-Branche a été conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier pendant 8 ans (2003-2011). Pendant cette même période, elle a également été :

- membre de la Commission des sanctions de l'AMF
- membre du Comité de la médiation bancaire, présidé par le Gouverneur de la Banque de France, chargé de veiller à l'indépendance des médiateurs bancaires (2003-2012)
- membre du Conseil des sanctions "Board of sanctions" de la Banque mondiale en charge de la lutte contre la corruption (2007-2013)

Auparavant, et pendant 25 ans, Marielle Cohen-Branche a exercé comme juriste de banque.

Depuis le 15 octobre 2013, parallèlement à sa mission de Médiateur de l'AMF, Marielle Cohen-Branche est membre du Tribunal international administratif de la Banque mondiale (mandat de 5 ans renouvelable).

Pour mener à bien sa mission, Marielle Cohen-Branche s'appuie sur une équipe de juristes, qui lui est exclusivement dédiée, pilotée par François Denis du Péage, délégué du Médiateur au sein de la Direction des relations avec les épargnants.

Retrouvez le Journal de bord du Médiateur

Lancé en mai 2014, le Journal de bord du Médiateur met à sa Une des cas de médiation, décryptés en toute confidentialité. Chaque mois, un nouveau cas vécu de médiation viendra illustrer la mission que remplissent quotidiennement Marielle Cohen-Branche et son équipe de juristes. Il est accessible depuis le menu de navigation de gauche du site. Pour recevoir une alerte chaque mois, abonnez-vous au Journal de bord en cliquant sur le lien en bas de page.

Quel est le statut du Médiateur ?

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⁽¹⁾. 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⁽²⁾.

Il satisfait aux conditions posées par le Code de la consommation notamment en termes de compétence, d'indépendance et d'impartialité. A ce titre, il a été notifié auprès de la Commission européenne suite à la décision de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation du 13 janvier 2016.

Indépendant des services de l'AMF et directement rattaché au Président, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

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.

Quels sont les avantages de la médiation ?

La médiation est :

- **gratuite** : Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.
- **confidentielle** : 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.
- **impartiale** : 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.
- **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 parties.
- **non contraignante** : le Médiateur fait une recommandation que les parties demeurent libres de ne pas accepter.

Mentions légales :

Directeur de la publication : Florence Gaubert, Directrice 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

AMF

- menée **en droit et en équité** (juste, égalitaire et équitable).

Les avantages de la procédure de médiation

Gratuite : aucun frais n'est dû au titre de la procédure de médiation tant à l'ouverture du dossier qu'au moment de la clôture.

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,

Impartiale : le médiateur de l'AMF traite les dossiers en toute indépendance. Il ne reçoit aucune instruction sur les dossiers individuels dont il a la charge. Le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité.

Rapide : la durée de la médiation est, en principe, de 3 mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par les parties ;

Non contraignante : le Médiateur fait une recommandation que les parties demeurent libres de ne pas accepter ; Equitable la procédure de médiation est menée en droit et en équité. Elle est juste, égalitaire et équitable).

Notes

1. Décision n°561 du 26 novembre 2015 : "Madame Marielle COHEN-BRANCHE est nommée Médiateur de l'Autorité des marchés financiers pour un mandat de 3 ans, renouvelable, à compter du 12 novembre 2015", date à laquelle le Collège de l'AMF a donné son avis
2. anciennement le titre V du Livre 1er du Code la consommation

En savoir plus

- Vidéo : Le Médiateur de l'AMF
- Guide pédagogique Le Médiateur de l'AMF
- Le Journal de bord du Médiateur
- Abonnez-vous au Journal de bord
- Ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation
- Titre 1er du Livre VI du Code la consommation
- Article L. 621-19 du Code monétaire et financier

A lire aussi

- 2016 : une étape historique pour la médiation - Bulletin Joly Bourse - Septembre 2016
- La médiation change de dimension - Banque & Droit - Juillet/Août 2016
- L'étonnante diversité des régimes de confidentialité des médiations financières à travers l'Europe - Revue de droit bancaire et financier - Septembre/Octobre 2015
- Et si on parlait de la double peine...en matière de Forex - Bulletin Joly Bourse - Juin 2015
- "Je me souviens..." - Banque & Droit - Hors-série - Mars 2014
- "Chat" du site internet 20 minutes - Réponses de Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF, aux questions des internautes - 5 mars 2013

[Haut de page](#)

Mentions légales :

Directeur de la publication : Florence Gaubert, Directrice 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