

Si un litige en matière d'épargne financière vous oppose à votre établissement, sachez qu'en l'absence de réponse satisfaisante ou de retour deux mois après avoir porté 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, 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.

Le désaccord persiste ? Adressez-vous au service clients de votre professionnel et écrivez un courrier complété de justificatifs. Celui-ci doit être le plus factuel possible, les explications seront claires et argumentées. Le cas échéant, essayez 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'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.



## AVANT DE SAISIR LE MEDIATEUR

- Renseignez-vous sur la marche à suivre, le délai de réponse...
- Pour vos réclamations ou pour saisir le médiateur, un écrit est nécessaire. Pour le médiateur de l'AMF, vous pouvez aussi remplir directement le [formulaire en ligne sur le site de l'AMF](#).
- 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 sur 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...
- Il n'est pas compétent en épargne bancaire, ni en assurance, pour lesquelles il existe des médiateurs internes aux établissements financiers ou sectoriels.
- Vous pouvez saisir le médiateur de votre intermédiaire, 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.

### CONTACTEZ LE MEDIATEUR

Autorité des marchés financiers – 17, place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02  
Ou via le [formulaire de demande de médiation](#) sur le site de l'AMF