

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

21 janvier 2020

Dans quel cas saisir le Médiateur ?

Le Médiateur de l'AMF peut être saisi par tout épargnant ou investisseur, consommateur, personne physique ou personne morale telle que société, association, caisse de retraite ayant un différend individuel avec un intermédiaire financier ou un émetteur.

Votre litige est-il éligible à la médiation de l'AMF ?

Votre différend entre-t-il dans le champ de compétence du Médiateur de l'AMF ? Avez-vous effectué les démarches préalables nécessaires avant de le saisir ? La réponse dans cette infographie dynamique, réalisée en partenariat avec La Finance pour tous (IEFP).



VOTRE LITIGE EST-IL ÉLIGIBLE À LA MÉDIATION DE L'AMF ?



Quelle situation peut donner lieu à médiation ?

Le Médiateur intervient dans le cadre de tout litige en matière financière qui entre dans le champ de compétence de l'AMF :

- commercialisation de produits financiers,
- gestion de portefeuille,



- transmission et exécution d'ordres de bourse,
- épargne salariale,
- tenue de compte titres ou PEA,
- FOREX si la société est agréée, etc.

Dans quels cas le Médiateur ne peut-il pas intervenir ?

Le Médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance (contrat d'assurance-vie, PERP...) ou d'opérations bancaires (livrets, dépôt à terme, PEL, crédit, découvert, surendettement). De plus, il ne peut délivrer de conseil en investissement ou se prononcer le choix d'un intermédiaire financier.

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 selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment ou est actuellement 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 ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Enfin, si votre litige est transfrontalier Litige opposant un consommateur résidant dans un pays de l'UE différent de l'Etat membre dans lequel est établi le professionnel avec un autre pays européen, il existe un réseau de médiateurs financiers de l'Union européenne appelé [FIN-NET](https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-son-bilan-ses-actions/les-actions-du-mediateur/au-niveau-europeen) URL = [https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-son-bilan-ses-actions/les-actions-du-mediateur/au-niveau-europeen] destiné à faciliter la réorientation des demandes vers le Médiateur géographiquement compétent. Le Médiateur de l'AMF, en cas de besoin, peut vous assister à cet effet.



Pour vous assurer que votre différend entre dans le champ de compétence du Médiateur de l'AMF, vous pouvez contacter « AMF Epargne Info Service » du lundi au vendredi de 9h à 17h

au +33(0) 1 53 45 62 00.

A qui s'adresser en cas de litige n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur de l'AMF ? Vous rencontrez un litige en matière :

- *bancaire ou d'assurance ? Saisissez l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Assurance Banque Info Service au 0811 901 801*
- *de fiscalité ? Contactez votre centre des impôts ou la Direction de la Législation Fiscale (DLF). "Impôts-Service" au 0810 467 687.*

En savoir plus

- ↘ Article L. 612-2 du Code de la consommation
- ↘ Site de l'ACPR - Rubrique Protection de la clientèle
- ↘ Site [impôts.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)
- ↘ Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges
- ↘ Site de la médiation de la consommation

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS





ARTICLE

MÉDIATION

19 mai 2020

Le rapport annuel du Médiateur



COMMUNIQUÉ AMF

MÉDIATION

07 mai 2020

Le médiateur de l'AMF publie son rapport annuel 2019



RAPPORT ANNUEL

MÉDIATION

07 mai 2020

Rapport du médiateur de l'AMF 2019



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

