

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

19 octobre 2018

## **Que faire en cas de litige ou si votre établissement financier fait faillite ?**

**Vous souhaitez régler à l'amiable un litige avec votre intermédiaire financier ? Vous vous demandez si vos titres sont protégés en cas de faillite de cet intermédiaire ? Quel que soit votre problème, sachez qu'il existe des recours.**

### **Vous rencontrez un litige avec votre intermédiaire financier ?**

Vous rencontrez un différend avec votre banquier ou votre conseiller en investissements financiers ? Vous constatez des erreurs sur votre relevé de compte, un ordre mal exécuté, des frais indûment prélevés, etc. Plusieurs solutions s'offrent à vous.

#### Contactez votre intermédiaire financier

La première étape est d'essayer régler le litige directement avec votre intermédiaire. Pour ce faire vous pouvez : adresser un courrier à votre agence, demander de traiter le problème en face à face avec votre conseiller ou encore contacter votre établissement en ligne via les outils mis à votre disposition (il peut s'agir d'une plateforme téléphonique, d'un web-chat ou encore d'un formulaire à remplir pour être recontacté).

#### Adresser une réclamation

Si la réponse donnée ne vous convient pas ou en l'absence de réponse de la part de votre établissement, vous pouvez adresser une [réclamation](https://www.amf-france.org/fr/placements-comment-adresser-une-reclamation) URL = [https://www.amf-france.org/fr/placements-comment-adresser-une-reclamation] écrite, en saisissant le service réclamation ou clientèle de votre établissement. Les coordonnées figurent généralement sur votre relevé de compte et sur le site internet de l'établissement.

Ne vous contentez pas d'une réponse orale, écrivez un courrier récapitulatif en détails l'objet du litige. Vous pouvez y joindre la copie des pièces justificatives. Vous pouvez également l'envoyer par mail.

## Saisir le médiateur

En cas d'absence de réponse au-delà de deux mois ou si la réponse qui vous a été fournie est insatisfaisante, vous pouvez envisager d'engager une médiation. Vous pouvez vous adresser au médiateur de l'AMF, ou, si votre banque a signé une convention avec ce dernier, vous pouvez saisir le médiateur de votre intermédiaire financier. Attention : ce choix est définitif.

Si vous choisissez de saisir le médiateur de l'AMF, vous pouvez transmettre votre demande via le [formulaire de demande de médiation](https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation) URL = [https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation] sur le site internet de l'AMF, ou par voie postale en adressant les [documents utiles](https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/comment-saisir-le-mediateur/preparer-votre-demande) URL = [https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/comment-saisir-le-mediateur/preparer-votre-demande] à l'examen de votre demande. Attention : le médiateur de l'AMF n'est compétent que pour certains litiges.



### Focus : le champ de compétence du médiateur de l'AMF

Si votre litige concerne la commercialisation de produits financiers, la gestion d'un portefeuille, la transmission et la réception d'un ordre de bourse, la tenue de compte-titres, le PEA, l'épargne salariale, le défaut d'information et de conseil, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF. En revanche, le médiateur de l'AMF n'est pas compétent quand le litige est fiscal, concerne l'assurance-vie ou les opérations bancaires.

[Vérifier](#) que votre litige entre dans le champ de compétences du médiateur de l'AMF.

[En savoir plus](#) sur le médiateur de l'AMF.



Lorsque le médiateur reçoit votre demande, il vérifie que votre dossier peut donner lieu à médiation. Si c'est le cas, il tentera de régler à l'amiable le différend qui vous oppose à votre intermédiaire financier (votre conseiller financier par exemple) ou à une société cotée en bourse.

Si à l'issue du processus aucun accord n'est trouvé, vous conservez le droit d'aller devant les tribunaux. Dans ce cas, consultez un avocat ou une association de consommateurs pour connaître vos chances de réussite.

## Votre établissement financier fait faillite ?

En France, chaque investisseur reste propriétaire de ses titres (actions, obligations ...) : votre portefeuille n'entre jamais dans le bilan de votre intermédiaire financier. Ainsi, si celui-ci se trouve en situation de cessation de paiement, l'intégralité de vos titres doit en principe être transférée chez un autre intermédiaire financier.

Si votre établissement financier en faillite a eu un comportement frauduleux, il peut se trouver dans l'incapacité de restituer ou de compenser tout ou partie de la perte de vos titres. Dans ce cas, le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution intervient. Cet organisme auquel adhère tout établissement financier agréé en France, indemnise les investisseurs pour les titres non restitués (dits « manquants »), à hauteur de 70 000 euros par personne et par établissement adhérent à ce Fonds. Ce plafond étant cumulable avec la garantie des dépôts en espèces, plafonnée à 100 000 euros.

Lorsque vous envisagez d'ouvrir un [compte-titres](https://www.amf-france.org/fr/le-compte-titres-ordinaire-un-support-pour-investir-en-bourse) URL = [https://www.amf-france.org/fr/le-compte-titres-ordinaire-un-support-pour-investir-en-bourse] ordinaire et/ou un [PEA](https://www.amf-france.org/fr/investir-en-actions-avec-le-pea) URL = [https://www.amf-france.org/fr/investir-en-actions-avec-le-pea] auprès d'un établissement financier, ce dernier doit vous informer sur le système de garantie des titres auquel il adhère. Il convient donc de vous renseigner avant de souscrire car votre signature vous engage.

Vous pouvez [consulter ici](https://www.garantiedesdepots.fr/fr/fonds-de-garantie-des-depots-et-de-resolution/quels-etablissements-sont-couverts-par-le-fgdr) URL = [https://www.garantiedesdepots.fr/fr/fonds-de-garantie-des-depots-et-de-resolution/quels-etablissements-sont-couverts-par-le-fgdr] la liste des adhérents au Fonds.

## En savoir plus

📄 Fiche pratique : le médiateur de l'AMF

### Mots clés

MÉDIATION

## SUR LE MÊME THÈME

📡 S'abonner à nos alertes et flux RSS

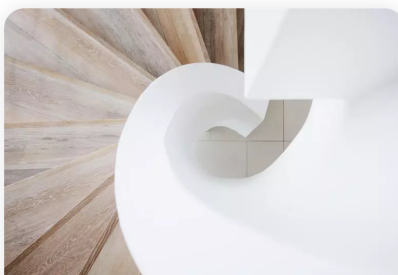


GUIDE ÉPARGNANT

MÉDIATION

27 novembre 2017

S'informer sur... Le médiateur de l'AMF



ARTICLE BIEN INVESTIR

27 avril 2017

Placements : comment adresser une réclamation ?



### 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

