AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

27 avril 2017

Placements : comment adresser une réclamation ?

Vous souhaitez déposer une réclamation sur un fonds, la gestion de votre compte-titres ou une convocation tardive à une assemblée générale ? Le point sur vos démarches en cas de litige.

Lorsque vous êtes mécontent d'une opération réalisée par votre intermédiaire financier (banque, société de gestion de portefeuille ou conseiller en investissements financiers), ou par la société cotée dont vous êtes actionnaire, vous pouvez lui adresser une réclamation actant de ce mécontentement.

Sachez que votre intermédiaire financier a l'obligation :

- de fournir, dans les lieux d'accueil ou sur son site internet, les coordonnées des personnes ou instances chargées du traitement des réclamations que vous pourriez saisir si votre interlocuteur habituel (conseiller) ne vous a pas donné une réponse satisfaisante,
- d'indiquer les coordonnées du ou des médiateurs compétents, dans le cas où vous ne seriez pas satisfait des suites données à votre réclamation. Elles doivent figurer sur le site internet de votre intermédiaire ainsi que sur certains documents (convention de compte, mandat de gestion, lettre de mission, lettre de rejet total ou partiel de votre réclamation),
- de s'engager sur un délai de traitement de votre réclamation.

En pratique

Si vous souhaitez adresser votre réclamation par courrier, il sera utile de l'envoyer en recommandé avec accusé de réception. Cependant, votre réclamation peut également se faire par courriel.

Comment sera traitée votre réclamation ?

Votre intermédiaire doit vous fournir une information claire et compréhensible sur le circuit de traitement de votre réclamation, c'est-à-dire :

- accuser réception de votre réclamation dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de sa réception,
- répondre à vos demandes d'information sur le déroulement du traitement de votre réclamation et vous tenir informé du nouveau calendrier en cas de report exceptionnel du délai,
- répondre à votre réclamation dans un délai de 2 mois maximum à compter de sa réception,
- vous préciser les voies de recours possibles, notamment l'existence d'un médiateur compétent, en cas de refus total ou partiel de prendre en compte votre réclamation,
- traiter votre réclamation sans aucuns frais supplémentaires.

Toujours pas satisfait ? Contactez le médiateur

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Lors d'un litige concernant un placement financier hors assurance-vie (ordre de bourse, mandat de gestion, achat de parts de fonds, épargne salariale etc.), le médiateur de l'AMF est compétent. Il se peut également que votre intermédiaire (banque) ait son propre médiateur.

A savoir

Vous ne pouvez saisir le médiateur compétent (médiateur de l'AMF ou médiateur propre à mon intermédiaire) d'un litige que lorsque, ayant préalablement adressé votre réclamation écrite à votre intermédiaire, celui-ci n'y a pas répondu dans le délai de 2 mois à compter de sa réception ou y a répondu défavorablement pour tout ou partie.
Vous ne pouvez le saisir plus d'1 an à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, ni si votre litige a déjà été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Attention !

Si votre intermédiaire a un médiateur propre, distinct du médiateur de l'AMF, traitant de litiges financiers, vous devez choisir de saisir l'un ou l'autre et ce choix est définitif. Si son avis ne vous convient pas, vous n'aurez pas la possibilité ultérieure de saisir l'autre médiateur compétent.

Dans tous les cas, la médiation est gratuite et confidentielle.

En savoir plus

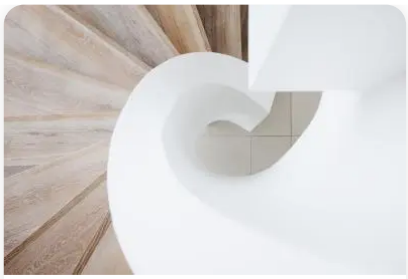
- Fiche pratique : le médiateur de l'AMF

Mots clés

MÉDIATION

SUR LE MÊME THÈME

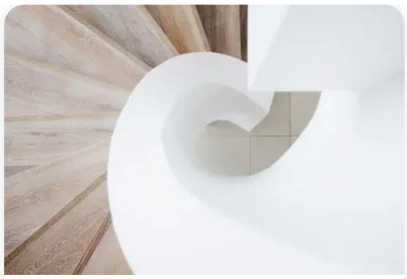
S'abonner à nos alertes et flux RSS



ARTICLE MÉDIATION

08 octobre 2025

Dans quels cas saisir le médiateur ?



ARTICLE MÉDIATION

31 août 2022

Préparer votre demande de médiation

GUIDE ÉPARGNANT

MÉDIATION

27 novembre 2017

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

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