



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

21 janvier 2020

## Instruction de votre dossier

**Le Médiateur instruit, en droit et en équité, les demandes de médiation. Dans chaque dossier instruit au fond, il propose, par une recommandation, une résolution à l'amiable du litige. Encadrée par une charte à laquelle se soumettent les parties, la procédure de médiation se déroule en plusieurs étapes.**

Après analyse de la demande accompagnée des pièces justificatives, le Médiateur interroge, le cas échéant, l'intermédiaire financier ou la société cotée afin de recueillir ses observations et les documents justificatifs lui incombant.

- Le Médiateur analyse et confronte les arguments des parties puis il examine le bien-fondé de la position de chacun au regard de la réglementation ainsi que des bonnes pratiques de place. Il s'assure en particulier de l'existence d'un dysfonctionnement et d'un préjudice matériel en résultant. En outre, il a la possibilité d'invoquer l'équité à la lumière de la situation particulière d'un épargnant.
- L'instruction se fait par écrit mais le Médiateur peut, s'il le juge utile, compléter son instruction à l'occasion de rendez-vous ou d'entretiens téléphoniques avec l'une ou l'autre des parties.
- A l'issue de cette instruction le Médiateur émet une recommandation écrite.
- Tout au long de la procédure, la médiation suppose une démarche volontaire des deux parties qui peuvent se retirer du processus à tout moment. Elle n'est jamais



contraignante : le Médiateur propose mais n'impose pas.

## SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS

ARTICLE MÉDIATION

27 avril 2022

Le rapport annuel du Médiateur



COMMUNIQUÉ AMF

MÉDIATION

20 avril 2022

Le médiateur de l'AMF publie son rapport annuel 2021



CONFÉRENCE DE PRESSE

MÉDIATION

20 avril 2022

Rapport annuel 2021 du médiateur de l'AMF - Conférence de presse - 20 avril 2022



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

