AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

08 octobre 2025

La proposition du médiateur

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 avoir instruit votre dossier, le médiateur émet un avis sur votre litige en se fondant sur le droit et l'équité. L'avis du médiateur est rendu dans un délai de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur. Ce délai peut être prolongé par le médiateur en cas de complexité du litige[1].

Focus sur la durée d'une médiation

En 2024, les délais moyens et médians de traitement des dossiers ayant donné lieu à avis du médiateur ont été les suivants :

- 2 mois et demi : entre la réception du dossier du plaignant et le moment où celui-ci est complet, avec une médiane à 47 jours. Ce délai inclut les temps d'attente des réponses aux demandes de la Médiation, qui nécessitent parfois des relances ou plusieurs échanges, certains intermédiaires financiers étant moins réactifs que d'autres.

- 3 mois et demi : entre la réception du dossier du plaignant et l'émission de l'avis du médiateur (contre 5 mois en 2023), avec une médiane à 77 jours. Le raccourcissement de ces délais est le résultat de la forte diminution et du rajeunissement du stock de dossiers au 31 décembre 2023.

La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le retrait de l'une des parties.

La recommandation du médiateur peut être favorable à l'épargnant, totalement ou partiellement ou lui être défavorable.

La proposition de solution contient l'exposé des circonstances de fait, de droit et d'équité qui motivent cette proposition.

En application de l'article R. 612-4 du Code de la consommation, *« le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :*
1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. »

Le délai d'acceptation ou de refus de la proposition, examiné au cas par cas, tient compte de la nature de la proposition et peut varier de 8 à 30 jours. A noter que le silence vaut acceptation.

Lorsque la recommandation du médiateur est défavorable, sa mission s'achève alors et le dossier est clos.

Lorsque la recommandation du médiateur est favorable ou partiellement favorable, les parties peuvent décider de suivre ou non cette recommandation.

Si les parties décident de la suivre, elles peuvent formaliser leur accord par écrit en rédigeant un protocole. Sur demande, le médiateur apporte son assistance à la relecture de ce protocole et veillera, autant que de besoin, à sa parfaite exécution.

Suspension du délai de prescription

La procédure de la médiation suspend les délais de prescription, soit les délais pour pouvoir faire valoir un droit en justice et ce, afin d'être en mesure de saisir les tribunaux en cas d'échec de la médiation. Ce délai ne peut jamais être inférieur à 6 mois après la clôture de la médiation.

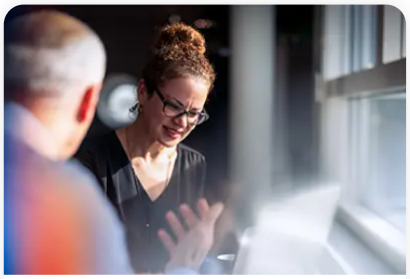
En savoir plus

↘ Formulaire de demande de médiation

[1] Article R.612-5 du Code de la consommation

SUR LE MÊME THÈME

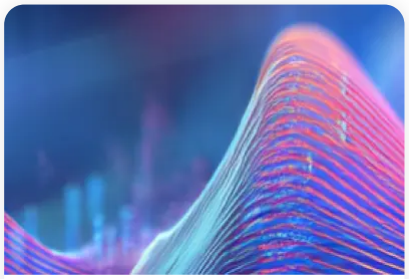
S'abonner à nos alertes et flux RSS



BLOG MÉDIATEUR
MÉDIATION

15 janvier 2026

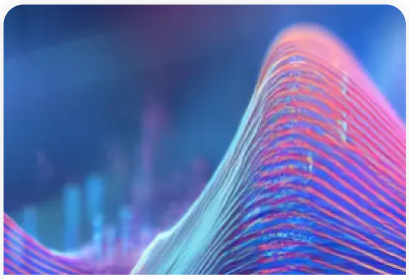
Bonne année 2026 !



ARTICLE
MÉDIATION

03 décembre 2025

À propos...



ARTICLE
FONCTIONNEMENT DE L'AMF

01 décembre 2025

Proposer un service de médiation

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