

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

26 septembre 2019

Au niveau européen

En février 2001, la Commission européenne a créé un réseau de coopération des États membres de l'Esace économique européen. Sa mission ? La résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur des services financiers, tels que les banques, les compagnies d'assurance, les sociétés d'investissement, dont le Médiateur de l'AMF fait partie.

Textes fondateurs du réseau FIN-NET

Au fil des années, plusieurs textes européens sont venus encadrer la résolution extrajudiciaire des litiges.

En 1998, une recommandation de la Commission européenne (Recommandation du 30 mars 1998 (98/257/ CE), a défini les normes de qualité que les membres du réseau devaient s'engager à respecter à savoir : l'indépendance, la transparence, la procédure contradictoire, l'efficacité, la légalité, la liberté et la représentation.

En 2012, suite à la transposition de la directive du 21 mai 2008 dont l'objet était d'harmoniser les médiations transfrontières européennes, le Code de procédure civile a donné pour la première fois une définition de la médiation issue de la. Ainsi, aux termes de l'article 1530 du Code de procédure civile, la médiation s'entend de "tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de



toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence."

Le 21 mai 2013, la Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été adoptée et a pour objectif de remédier aux disparités en termes de couverture, de qualité et de sensibilisation à la médiation qui existent entre les Etats membres. En France, la Directive 2013/11/UE a été transposée par l'ordonnance du 20 août 2015, complétée par le décret d'application du 30 octobre 2015, créant dans le livre 1er du Code de la consommation un Titre V intitulé « La médiation de la consommation ».

Parallèlement, le Règlement UE n°524/2013, entré en vigueur le 9 janvier 2016, a conduit à mettre en place depuis le 15 février 2016 une plate-forme interactive, accessible à partir du portail « L'Europe et nous » afin de faciliter les modalités de réclamation et de règlement amiable s'agissant de transactions en ligne. Ce site internet, est gratuit et multilingue et vise autant les achats électroniques nationaux que transfrontaliers.

Fonctionnement du réseau FIN NET

Le réseau FIN-NET compte 60 membres dans 27 pays. Toute autorité de l'Espace économique européen peut rejoindre FIN-NET, à condition :

- d'être chargée du règlement extrajudiciaire de litiges financiers
- de respecter les principes énoncés dans la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges

Il existe un [protocole d'accord](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/memorandum-of-understanding_en.pdf) URL = [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/memorandum-of-understanding_en.pdf] qui définit la manière dont les membres doivent coopérer pour régler des litiges financiers transfrontières par voie extrajudiciaire.

Ce protocole a été modifié pour tenir compte des changements résultant de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges. La réforme du protocole d'accord est entrée en vigueur le 12 mai 2016. Désormais, dans le cadre du processus de candidature, les nouveaux postulants doivent d'abord faire l'objet d'une notification de conformité aux dispositions relatives au règlement extrajudiciaire des litiges émises par leurs autorités nationales compétentes, le respect des principes posés par la recommandation 2008/257/CE de la Commission sur la résolution extrajudiciaire de litiges de consommation ne suffisant plus.



En France, le Médiateur de l'AMF a été notifié auprès de la Commission européenne suite à la décision de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation du 13 janvier 2016.

Le réseau FIN NET se réunit deux fois par an sur la base d'un ordre du jour abordant principalement :

- les évolutions juridiques européennes en matière de services financiers,
- le développement des systèmes de recours extrajudiciaires,
- la coopération entre ses membres,
- les litiges nouveaux, complexes ou récurrents auxquels ceux-ci sont confrontés.

Comment utiliser le réseau FIN-NET ?

En cas de litige entre un consommateur résidant dans un Etat membre et un prestataire de services financiers établi dans un autre Etat membre, le réseau FIN-NET met le consommateur en relation avec l'organisme compétent de traitement extrajudiciaire des réclamations.

Un consommateur qui souhaite introduire une réclamation contre un prestataire de services financiers peut télécharger le formulaire disponible sur le site du réseau FIN-NET destiné à faciliter la saisine des membres du réseau.

FIN-NET, LE RÉSEAU DE RÉOLUTION DES LITIGES FINANCIERS



En savoir plus

- ✚ Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

A lire aussi

- ✚ Recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998
Directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale
- ✚ Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- ✚ Règlement européen (UE) n°524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

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

