

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

AMF : Article 325-12-1 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012  
ACP : n° 2011-R-05 du 15/12/2011 sur le traitement des réclamations (EEV 01/09/2012)

### MODALITES DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation, le service réclamation de l'Entreprise peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par Courrier	Par téléphone	Par email
Cabinet François CHARTIER 89, rue Mirabeau BP 61957 37019 TOURS CEDEX1	02 47 05 70 90	info@francoischartier.com

### LES MEDIATEURS

<b>ANACOFI - CIF</b> Médiateur de l'Anacofi 92 rue d'Amsterdam 75009 Paris <a href="http://www.anacofi.asso.fr">www.anacofi.asso.fr</a>	<b>AMF</b> Mme Marielle Cohen Branche Médiateur de l'AMF 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 <a href="http://www.amf.org">www.amf.org</a>
<b>ACP</b> 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 <a href="http://www.acp.banque-france.fr">www.acp.banque-france.fr</a>	<b>ORIAS</b> 1, rue Jules Lefebvre 753111 PARIS Cedex 09 <a href="http://www.orias.fr">www.orias.fr</a>

Votre Conseiller s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date l'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;

Une charte de la médiation est disponible sur simple demande (le cas échéant téléchargeable sur le site internet de notre société à l'adresse suivante : [www.francoischartier.com](http://www.francoischartier.com))

# Charte de la médiation

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose :

« l'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation. La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée. L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers »

En application de ce texte, le médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des marchés financiers.

## - **Impartialité du médiateur**

Au sein de l'Autorité des marchés financiers, Autorité Publique Indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

## - **Saisine du médiateur**

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

## - **Préalable d'une première démarche**

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

## - **Déroulement de la médiation**

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir. La durée de la médiation est, en principe de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties. L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

## - **Saisine des tribunaux**

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux. Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

## - **Clôture de la procédure de médiation**

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

## - **Informations et rapport annuel**

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.