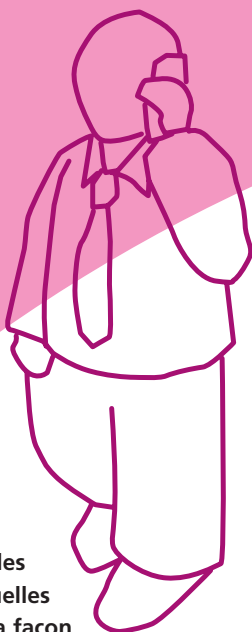


Le service de la médiation de l'Autorité des marchés financiers



Vous vous interrogez sur l'information fournie par les sociétés cotées dans lesquelles vous avez investi ou sur la façon dont vos ordres de bourse ont été exécutés ?

Vous souhaitez régler à l'amiable un différend avec votre intermédiaire financier ?

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers et son équipe sont à votre disposition pour apporter une réponse à vos questions et pour organiser, si besoin, une conciliation. Cette fiche pratique vous indique comment saisir le médiateur et vous donne quelques conseils utiles avant de prendre votre décision d'investir et pour suivre vos placements.

Les missions du service

Le service de la médiation de l'Autorité des marchés financiers remplit une double mission :

- **de réponse aux questions des investisseurs...**

Le service de la médiation répond aux épargnants particuliers, aux associations ou encore aux entreprises non financières qui s'interrogent sur le fonctionnement des marchés boursiers, sur le type d'information financière que doivent fournir les sociétés cotées, sur les règles applicables à la gestion pour compte de tiers, sur la transmission et la réception d'ordres de bourse ainsi que sur la tenue de compte-conservation de titres. Une permanence téléphonique est consacrée à ce service : le mardi et le jeudi de 14 h à 16 h (tél. : 01 53 45 64 64) ;



- **...et d'organisation de la médiation proprement dite en cas de litige.**

Le médiateur intervient dans l'hypothèse d'un conflit lorsque les parties concernées le saisissent pour régler le différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire. Encadrée par une charte, cette procédure est gratuite, confidentielle et non obligatoire, au sens où elle nécessite l'accord des deux parties.

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.). De plus, le médiateur ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier.

Son avis ne peut être sollicité lorsqu'une procédure judiciaire est engagée.

3

Qui peut saisir le médiateur ?

- Toute personne non professionnelle (particuliers, associations, entreprises non financières) pour poser des questions,
- toute partie intéressée (investisseur, société cotée, intermédiaire financier) pour demander une médiation.

Quelle situation peut donner lieu à médiation ?

Le médiateur intervient dans le cadre de litiges relatifs à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délais, contenu) quel qu'en soit le mode de passation (écrit, téléphonique, électronique) ainsi qu'aux problèmes de mandat de gestion de portefeuille.

Comment se déroule la procédure ?

La procédure de médiation de l'Autorité des marchés financiers est gratuite. Chacune des parties présente au médiateur son point de vue. Puis, s'il y a lieu, le médiateur convoque les parties à une réunion et leur propose une solution. Les parties indiquent si elles sont d'accord avec cette proposition. Elles peuvent la modifier ou décider d'interrompre la procédure.



- Le médiateur peut, autant qu'il le souhaite, recueillir toutes les informations relatives au différend auprès des parties et des services de l'Autorité des marchés financiers. Il garde la confidentialité des informations qui lui sont communiquées, sauf autorisation des parties.
- Dans l'hypothèse où le médiateur présente une proposition de solution négociée du différend, cette proposition ne lie pas les parties, et celles-ci s'interdisent d'en faire état devant les tribunaux ; elles conservent à tout moment le droit de saisir les tribunaux.
- La durée maximale de la médiation est en principe de trois mois, sauf décision du médiateur prise en accord avec les parties.
- Chaque année, un rapport écrit de ses activités est présenté par le médiateur à l'Autorité des marchés financiers.
- Le médiateur a pour mission de concilier les parties en désaccord dans le cas des différends à caractère individuel soumis à l'Autorité des marchés financiers : réclamation d'un investisseur, personne physique ou morale, à l'encontre d'un émetteur ou d'un prestataire de services d'investissement.
- Les concours et moyens nécessaires à l'exercice de sa mission sont fournis par l'Autorité des marchés financiers.



- Après instruction du dossier, le médiateur propose aux parties son intervention.
- La procédure de médiation ne commence qu'après l'accord des deux parties.
- Le médiateur ne peut être ni saisi ni poursuivre la médiation si une enquête de l'Autorité des marchés financiers est en cours ou si une action judiciaire a été engagée.
- La saisine est confidentielle tant pour le médiateur que pour les parties.



Avant d'investir

• Vérifiez que l'intermédiaire auprès duquel vous passez des ordres, ou à qui vous déléguez la gestion de votre portefeuille, est agréé :

- par l'Autorité des marchés financiers, si c'est une société de gestion,
- ou par le Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (CECEI), si c'est une banque autorisée à fournir des services d'investissement, une entreprise d'investissement (ex société de bourse), etc.

La liste des sociétés de gestion agréées est consultable sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (www.amf-france.org > Agréments et habilitations).

La liste des établissements autorisés par le CECEI à fournir des services d'investissement est disponible sur le site : www.banque-france.fr > Informations bancaires et financières > Agrément des établissements de crédit et des prestataires de services d'investissement.

- Lisez attentivement :
 - les contrats qui vous sont proposés avant de les signer (convention d'ouverture de comptes-titres, annexes MONEP-MATIF, mandat de gestion),
 - la documentation que votre intermédiaire financier doit vous fournir avant de passer vos ordres ou de souscrire à un placement collectif : documents sur les contrats à terme ferme et les options, notice d'information de la SICAV ou du fonds commun de placement, etc.
- Demandez des explications sur ce que vous ne comprenez pas. Vous avez le droit de ne pas être un spécialiste.

- Faites-vous préciser la définition des orientations de gestion proposées par la société de gestion de portefeuille.
- Faites préciser par écrit le type de risque que vous acceptez et celui que vous refusez.
- Demandez un délai pour relire et réfléchir si votre décision n'est pas prise. Votre signature vous engage.
- Diversifiez vos investissements.

Quelques conseils supplémentaires en cas de démarchage

Le service de la médiation a observé que des personnes, sollicitées par divers moyens (téléphone, lettre ou courriel), confiaient leur épargne sans s'assurer de l'identité ou du professionnalisme de leur interlocuteur. Beaucoup de sociétés dignes de confiance recourent au démarchage dans le cadre de leur politique commerciale. Mais ces techniques peuvent être utilisées à des fins frauduleuses. Posez-vous et posez des questions simples qui sauront vous éviter de mauvaises surprises.

Vérifier toujours que votre interlocuteur dispose des autorisations nécessaires.

Ne vous engagez pas avant d'avoir lu le document d'information qui doit porter le numéro de visa (souscription d'actions,



d'obligations, de *warrants*, etc.) ou la date d'agrément (souscription de SICAV, FCP, etc.) délivrés par l'Autorité des marchés financiers.

Afin de vous assurer du sérieux de votre interlocuteur, vous pouvez poser les questions suivantes :

- Où avez-vous obtenu mon nom ?
- Quels sont les risques encourus pour l'investissement proposé ?
- Pouvez-vous m'envoyer une documentation pour que je puisse y réfléchir tranquillement ?
- Pourriez-vous expliquer votre projet d'investissement à une autre personne de mon entourage telle que mon associé, mon comptable, mon conseiller financier ou mon banquier ?
- Depuis combien de temps votre société est-elle dans le secteur ?
- Quand et où puis-je avoir un entretien avec vous ou un autre représentant de votre société ?
- Sous quelle forme allez-vous placer mon argent ?
- Quel est le montant des commissions, frais de gestion, droits de garde ?
- Dans quelles conditions et sous quels délais puis-je récupérer mon argent si j'ai besoin de liquidités ?

9

***Important* : de façon générale, il convient de se méfier lorsque l'on vous propose un placement procurant des rendements importants, rapides et sans risques !**

Après avoir investi

- Suivez la vie des sociétés dans lesquelles vous investissez. Sauf cas particuliers (opérations sur titres), votre intermédiaire financier n'est pas tenu de vous répercuter l'information publiée par les sociétés, les analystes, les chroniqueurs financiers et les autorités de régulation.
- Diversifiez vos sources d'information :
 - société ;
 - presse financière ;
 - sites Internet : Autorité des marchés financiers (www.amf-france.org) ; Banque de France/CECEI (www.banque-france.fr) ; Euronext (www.euronext.com).
- Vérifiez les informations qui circulent sur les forums de discussion.
- Lisez régulièrement les avis d'opérés, relevés de situation et comptes-rendus de gestion afin de connaître l'évolution de votre placement.
- Réagissez rapidement auprès de votre prestataire en cas de désaccord.
- Formalisez votre position par écrit si le désaccord persiste.
- Gardez les copies d'écran qui prouvent vos affirmations, si vous utilisez Internet.

Pour bien utiliser le service de la médiation

- Avant toute saisine du médiateur, faites une démarche écrite auprès de votre intermédiaire ou de la société dont vous détenez les titres, selon le cas.
- Lorsque vous saisissez le médiateur, joignez à votre envoi une copie lisible des pièces justificatives (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes-rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.).
- Vous ne pouvez pas à la fois saisir le médiateur et déposer un recours devant les tribunaux.
- Le médiateur est chargé de favoriser le règlement amiable du différend qui vous oppose à votre intermédiaire financier ou à un émetteur. Il n'est ni l'avocat des parties en conflit ni leur juge. Il peut proposer une solution mais n'a pas le droit de trancher le litige en imposant sa décision.

Comment contacter le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers ?

Madame Madeleine Guidoni
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

17, place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02

Permanences téléphoniques :
mardi et jeudi de 14 h 00 à 16 h 00
Tél. 01 53 45 64 64 - Fax 01 53 45 59 60
courriel : mediation@amf-france.org



Autorité des marchés financiers
17, Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
Tél. : 01 53 45 60 00 - Fax : 01 53 45 61 00
Internet : <http://www.amf-france.org>