

Présentation

Bienvenue à la Médiation de l'AMF !

Publié le 12 décembre 2018

Vous rencontrez une difficulté avec un intermédiaire financier ou un émetteur ? Le Médiateur de l'AMF et son équipe sont à votre disposition pour résoudre, à l'amiable, votre différend dans un délai raisonnable. La Médiation de l'AMF est un service public gratuit prévu par la loi.

Qui est le Médiateur de l'AMF ?



Marielle Cohen-Branché a été nommée pour la première fois Médiateur de l'AMF le 16 novembre

2011. Pour être pleinement conforme à la nouvelle réglementation, son mandat a été renouvelé en novembre 2015 pour 3 ans. Sur décision du Président de l'AMF, après consultation du collège de l'AMF, Marielle Cohen Branche a été reconduite dans ses fonctions pour un nouveau mandat de 3 ans à partir du 12 novembre 2018.

Précédemment, Marielle Cohen-Branché a été conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier pendant 8 ans (2003-2011). Pendant cette même période, elle a également été :

- membre de la Commission des sanctions de l'AMF
- membre du Comité de la médiation bancaire, présidé par le Gouverneur de la Banque de France, chargé de veiller à l'indépendance des médiateurs bancaires (2003-2012)
- membre du Conseil des sanctions "Board of sanctions" de la Banque mondiale en charge de la lutte contre la corruption (2007-2013)

Auparavant, et pendant 25 ans, Marielle Cohen-Branché a exercé comme juriste de banque.

Depuis le 15 octobre 2013, parallèlement à sa mission de Médiateur de l'AMF, Marielle Cohen-Branché est membre du Tribunal international administratif de la Banque mondiale (mandat de 5 ans renouvelable).

Pour mener à bien sa mission, Marielle Cohen-Branché s'appuie sur une équipe de juristes, qui lui est exclusivement dédiée, pilotée par François Denis du Péage, délégué du Médiateur au sein de la Direction des relations avec les épargnants.

Retrouvez le Journal de bord du Médiateur

Lancé en mai 2014, le Journal de bord du Médiateur met à sa Une des cas de médiation, décryptés en toute confidentialité. Chaque mois, un nouveau cas vécu de médiation viendra illustrer la mission que remplissent quotidiennement Marielle Cohen-Branché et son équipe de juristes. Il est accessible depuis le menu de navigation de gauche du site. Pour recevoir une alerte chaque mois, abonnez-vous au Journal de bord en cliquant sur le lien en bas de page.

Quel est le statut du Médiateur ?

En application de l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Médiateur public de la consommation en matière financière, est nommé, au vu de ses compétences, par le Président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable (1) Décision n°561 du 26 novembre 2015 : "Madame Marielle COHEN-BRANCHE est nommée Médiateur de l'Autorité des marchés financiers pour un mandat de 3 ans, renouvelable, à compter du 12 novembre 2015", date à laquelle le Collège de l'AMF a donné son avis. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1er du livre VI du Code de la consommation(2) anciennement le titre V du Livre 1er du Code la consommation .

Il satisfait aux conditions posées par le Code de la consommation notamment en termes de compétence, d'indépendance et d'impartialité. A ce titre, il 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.

Indépendant des services de l'AMF et directement rattaché au Président, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Le Médiateur présente au Collège de l'AMF un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Quels sont les avantages de la médiation ?

La médiation est :

- gratuite : Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.
- confidentielle : Le Médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.
- impartiale : Le Médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.
- rapide : la durée de la médiation est, en principe, de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été

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

AMF

communiqués au Médiateur par les parties.

- non contraignante : le Médiateur fait une recommandation que les parties demeurent libres de ne pas accepter.
- menée en droit et en équité (juste, égalitaire et équitable).

Votre navigateur a bloqué l'animation Flash présente sur cette page. Veuillez modifier vos paramètres afin d'en permettre l'affichage.

```
var intervalThreadcl; function autoRefreshcl() { if(!myPopupcl || myPopupcl == null || myPopupcl.closed) { window.location.reload(true); clearInterval(intervalThreadcl); } } function openSedLinkPopupcl(url) { myPopupcl = window.open(url, "_blank", "width=800px, height=600px,scrollbars=yes,resizable=yes,toolbar=no,titlebar=no,menubar=no,location=no,status=no"); intervalThreadcl = setInterval(autoRefreshcl, 500); } </script>
```

En savoir plus

- [Vidéo : Le Médiateur de l'AMF](#)
- [Guide pédagogique Le Médiateur de l'AMF](#)
- [Le Journal de bord du Médiateur](#)
- [Abonnez-vous au Journal de bord](#)
- [Ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#)
- [Décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation](#)
- [Titre 1er du Livre VI du Code de la consommation](#)
- [Article L. 621-19 du Code monétaire et financier](#)

```
var intervalThreadcl; function autoRefreshcl() { if(!myPopupcl || myPopupcl == null || myPopupcl.closed) { window.location.reload(true); clearInterval(intervalThreadcl); } } function openSedLinkPopupcl(url) { myPopupcl = window.open(url, "_blank", "width=800px, height=600px,scrollbars=yes,resizable=yes,toolbar=no,titlebar=no,menubar=no,location=no,status=no"); intervalThreadcl = setInterval(autoRefreshcl, 500); } </script>
```

A lire aussi

- [2016 : une étape historique pour la médiation - Bulletin Joly Bourse - Septembre 2016](#)
- [La médiation change de dimension - Banque & Droit - Juillet/Août 2016](#)
- [L'étonnante diversité des régimes de confidentialité des médiations financières à travers l'Europe - Revue de droit bancaire et financier - Septembre/Octobre 2015](#)
- [Et si on parlait de la double peine...en matière de Forex - Bulletin Joly Bourse - Juin 2015](#)
- ["Je me souviens..." - Banque & Droit - Hors-série - Mars 2014](#)
- ["Chat" du site internet 20 minutes - Réponses de Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF, aux questions des internautes - 5 mars 2013](#)

[Haut de page](#)

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