ASSOCIATION EUROPE FINANCES RÉGULATIONS

INFORMATIONS PRATIQUES

FORMAT
Face to face

MODE DE PARTICIPATION
AMF
Paris - 75002
4-6 Place de la Bourse

DATE
Le 2 décembre 2016

LIEU
4-6 Place de la Bourse
Paris 75002

PARTICIPATION
€100

INSCRIPTION
www.aefr.eu

CONTACT
contact@aefr.eu
01 70 98 06 53

Morning

La médiation financière : les défis d'une nouvelle articulation et les leçons du terrain ? avec Marielle Cohen-Branche

La directive européenne, transposée fin 2015, a élargi à l'ensemble des activités économiques l'obligation de proposer un processus de médiation en relation avec le public en privilégiant une approche sectorielle avec un point d'entrée spécialisé. Pour la filière « finance », cela s'appuie sur le médiateur de l'AMF devenu médiateur public de la consommation. L'intervention des médiateurs bancaires d'entreprise au choix du client sera à nouveau possible si des conventions sont signées, fondées sur des principes de renforcement d'indépendance (pas d'ambiguïté avec les services clientèles et de taille critique en termes d'expérience et de capacité de traitement). Ces nouvelles organisations se mettent en place et devraient être stabilisées en 2017.

Par ailleurs, depuis 2012, le médiateur de l'AMF, dont le nombre de dossiers reçus a doublé en quatre ans, a accumulé une expérience certaine sur la nature des plaintes, leur fondement et les secteurs les plus sensibles que sont actuellement l'épargne salariale et le Forex grand public.

Marielle COHEN-BRANCHE, ancien conseiller à la Cour de Cassation, nommée fin 2011 médiateur de l'AMF viendra expliquer les différentes dimensions de la nouvelle organisation de la médiation financière, le processus de conventions possibles avec les médiateurs bancaires, le circuit des plaintes, leur instruction et les enseignements des cas traités. Elle s'attachera principalement à démontrer en quoi ce processus et les recommandations émises par le médiateur contribuent à améliorer les pratiques en matière financière et la compréhension mutuelle entre investisseurs et professionnels de la finance.