



2015

**RAPPORT**  
DU MÉDIATEUR DE L'AMF



**CONTACTER  
LE MÉDIATEUR DE L'AMF**

Par voie postale  
**Madame Marielle Cohen-Branche**  
**Médiateur**  
**Autorité des marchés financiers**  
**17, place de la Bourse**  
**75082 PARIS CEDEX 02**

Ou par formulaire électronique  
téléchargeable sur le site internet de l'AMF  
**[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) > Le médiateur**

## UN PLEIN ANCRAGE, ATTESTÉ PAR LES CHIFFRES ET PAR LE DROIT

D'abord par les chiffres : les principaux indicateurs 2015, comparés à 2014 sont à la hausse et de façon substantielle : encore plus de saisines (1 406 contre 1 001 en 2014, soit + 40 %). Plus de dossiers clôturés (1 284 contre 969 soit + 33 %). Plus d'avis du médiateur (364 contre 276 en 2014, soit + 32 %). Un pourcentage plus élevé d'avis favorables à l'épargnant (62 % contre 48 % en 2014) qui continue à se conjuguer, dans ces cas, avec un taux d'adhésion des deux parties très élevé (93 % contre 94 %). Enfin, un pourcentage encore plus faible d'épargnants qui se déclarent insatisfaits d'un avis défavorable : passant de 6 % à 2 % entre 2014 et 2015.

Cette hausse des dossiers reçus par le médiateur, faut-il le rappeler, est un phénomène continu, et cela depuis quatre ans. Elle correspond à un doublement des demandes à l'issue de cette période.

Ensuite par le droit : puisque, depuis le 20 août 2015, par l'effet de la transposition en droit français de la directive dite « règlement extra-judiciaire des litiges de consommation », le statut de médiateur de l'AMF comme médiateur



## 2015

### LA MÉDIATION DE L'AMF, UNE MÉDIATION DÉSORMAIS PLEINEMENT ANCRÉE DANS LE PAYSAGE FINANCIER FRANÇAIS

public a été consacré dans l'article L. 621-19 du code monétaire et financier. Jusqu'alors, en effet, la fonction de médiation était confiée à l'AMF en tant qu'institution. Les nouveaux textes de transposition établissent par ailleurs, dans le code de la consommation, le principe selon lequel le médiateur de l'AMF, en tant que médiateur public, dispose désormais d'une compétence exclusive pour examiner les litiges relevant de son secteur professionnel, en l'occurrence, du secteur financier. Ce même texte prévoit cependant que le médiateur public peut convenir d'une répartition des litiges avec les autres médiateurs existant dans ce secteur, et notamment les médiateurs privés des établissements bancaires dont les litiges en matière proprement financière et non bancaire représentent une très faible part des médiations qui leur sont soumises (environ 4 %<sup>1</sup>).

Pour être en conformité avec les nouveaux textes, le président de l'AMF, après avis du Collège, m'a renommée dans mes fonctions le 12 novembre 2015 pour trois nouvelles années.

J'ai eu l'honneur, le 13 janvier 2016, d'ouvrir le feu des auditions devant la toute nouvelle Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et je suis heureuse d'avoir été

1. Selon les dernières statistiques nationales parues – rapport 2013 du comité de la médiation bancaire.

agrée par décision de celle-ci, ce même jour, et de pouvoir être qualifiée de « médiateur de la consommation », décision notifiée à ce titre à la Commission européenne.

Mon souci, en tant que médiateur chargé d'une mission de service public, a été, avec l'appui d'Emmanuel Constans, chargé d'une mission de bons offices par le ministre des Finances, de faire en sorte que la convention type à proposer aux médiateurs bancaires prévoie des conditions telles que le consommateur est en droit d'attendre des services équivalents, quel que soit le médiateur qu'il choisit en matière financière. Deux conditions m'ont paru importantes : la garantie d'une équipe dédiée au médiateur et l'engagement de ce dernier de veiller à ce que, une fois la médiation commencée, il n'y ait plus de négociation directe entre le professionnel et l'épargnant en vue de la résolution dudit litige. Ces conditions sont, à mon sens, devenues d'autant plus nécessaires qu'à l'avenir, le choix pour le consommateur entre le médiateur bancaire et le médiateur de l'AMF sera définitif, c'est-à-dire qu'après avoir, par exemple, choisi le médiateur bancaire, le consommateur ne pourra plus ultérieurement saisir le médiateur de l'AMF pour le même litige.

Ces deux conditions sont également importantes pour une raison plus fondamentale. La médiation de la consommation, puisque c'est désormais ainsi qu'il faut l'appeler, selon les nouveaux textes, a la particularité de viser des relations par construction asymétrique : celles qui existent entre un professionnel de la finance et un épargnant. En tant que tiers indépendant, lorsque j'estime que la demande de l'épargnant est fondée, il m'appartient de remédier à cette asymétrie et de négocier, à la place de celui qui en a besoin, et, le cas échéant, de recommander une indemnisation, car ce dernier ne dispose généralement pas de la connaissance, de l'expérience ou du pouvoir du professionnel. Cependant, je suis tout autant soucieuse de freiner des épargnants ou investisseurs qui y voient trop clair et voudraient ainsi profiter de ce que l'on peut qualifier d'« effet d'aubaine ».

La préparation de la transposition de la directive Médiation, par-delà l'augmentation très significative des dossiers à instruire, a mobilisé toute l'équipe de la Médiation de l'AMF, même si le médiateur de l'AMF satisfaisait déjà à l'essentiel des critères posés par ces nouveaux textes. À l'évidence, pour l'avenir, la nouvelle réglementation va asseoir davantage le recours à la médiation dans la société française. Faut-il le rappeler ?, désormais tous les secteurs marchands dans tous les pays européens devront proposer un service de médiation aux consommateurs. Pour autant, ce recours à une tentative amiable de résolution des litiges demeure pour le consommateur français une faculté et non une obligation. Ensuite, tous les médiateurs de la consommation devront mettre en place des procédures répondant à des exigences qualitatives élevées. On trouvera dans le rapport annuel ces dispositions en détail. Enfin, tous les médiateurs de la consommation devront être agréés et contrôlés périodiquement par une autorité publique nationale.

En France, cette mission a été dévolue à la Commission nationale d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM) créée à cet effet. En 2013, au moment où avait été adoptée cette directive, j'avais écrit un article intitulé « *Une nouvelle directive européenne sur la médiation, pour quoi faire ?* », paru dans une revue financière<sup>2</sup> où j'indiquais : « *Le législateur doit se saisir de l'opportunité qui lui est donnée pour poser des conditions d'indépendance exigeantes à la médiation d'entreprise et pour désigner les autorités compétentes propres à évaluer périodiquement si tous les médiateurs satisfont aux exigences de qualité en fournissant les informations requises à cet effet. Les pouvoirs publics devront ainsi mettre en place des procédures transparentes rigoureuses et crédibles. C'est à ce prix que la confiance des particuliers dans ce processus de règlement amiable pourra continuer à se développer.* »

---

2. *Éditorial du Bulletin Joly Bourse, décembre 2013.*

La stature des personnalités qui composent cette commission présidée par la haute magistrate Claude Nocquet, et dont le secrétariat général est assuré par la DGCCRF, atteste cette volonté manifeste des pouvoirs publics de donner toutes ses chances à la médiation en France.

Si l'on en revient à l'année écoulée pour la médiation de l'AMF, je voudrais attirer l'attention sur les trois principaux objectifs que je me suis assignés ainsi qu'à mon équipe, conduite brillamment par mon délégué, François Denis du Péage.

Le premier objectif du médiateur est donc, si la demande lui paraît fondée, d'obtenir amiablement un dédommagement et, en revanche, dans l'hypothèse où aucun dysfonctionnement n'est constaté, d'en expliquer les raisons le plus clairement et le plus complètement possible à l'épargnant.

De ce point de vue-là, les statistiques 2015 sur le suivi des avis rendus ont confirmé une adhésion encore plus nette à la médiation de l'AMF, et il y a lieu de s'en réjouir, dans l'intérêt des deux parties qui terminent ainsi un litige.

Les deux secteurs qui se sont le plus développés cette année 2015 ont été à nouveau, la spéculation sur le marché des changes destiné au grand public (le Forex) ainsi que l'épargne salariale.

Le Forex d'abord qui, oserais-je dire, continue sa course folle tandis que les demandes de médiation ont quadruplé en quatre ans (228 dossiers reçus contre 141 en 2014, 88 en 2013 et 58 en 2012).

Les résultats obtenus avec les sociétés agréées (celles qui ne le sont pas doivent être dénoncées au Parquet, puisqu'il s'agit d'un délit pénal spécifique) sont très bons mais je ne peux pas m'en satisfaire. Je voudrais souligner la détermination et la mobilisation de l'AMF pour que la fameuse accroche publicitaire «*Devenez trader en 30 minutes*» ne puisse plus être proposée fallacieusement et inciter des dizaines de milliers de consommateurs, aussi vulnérables que crédules, à voir en quelques clics toute leur épargne, parfois même celles de leurs enfants, partir en fumée...

Sur un tout autre plan, l'épargne salariale ensuite : l'accroissement continu du nombre de dossiers reçus est encore plus impressionnant : 271 dossiers reçus contre 117 en 2014, 42 en 2013 et 19 en 2012. Je suis heureuse des résultats obtenus en médiation et des relations qui se sont nouées avec les teneurs de compte, comme on le verra ci-après. On trouvera également dans le rapport annuel les principaux points qui m'ont souciée en épargne salariale en 2015. Par exemple, quel est le salarié épargnant qui peut faire la distinction entre «*transfert*» et «*arbitrage*» si le teneur de compte ne lui indique pas clairement et de façon bien visible, sur les écrans du site internet, les différences majeures au moment où il entend faire des choix de placement. Cette information est décisive alors que se développe les PERCO où l'épargne est bloquée, non pour cinq ans comme dans le PEE mais jusqu'à la retraite, sans que, par exemple, la cessation du contrat de travail n'autorise le déblocage de cette épargne, contrairement au PEE... On ne peut que souscrire à la préférence donnée par le législateur à l'épargne longue, encore faut-il que le consentement du salarié épargnant à une telle orientation soit pleinement éclairé...

Parallèlement à ces deux secteurs, des litiges récurrents me sont soumis dans d'autres domaines. Pour en illustrer l'intérêt, j'ai choisi de mettre en avant dans le rapport d'activité 2015 les problématiques variées autour du compte titres, particulièrement au moment d'une succession, soulevant, par exemple, la question du pouvoir dévolu à l'usufruitier.

Si le dysfonctionnement constaté ne résulte pas d'une erreur humaine, mais de la faiblesse d'une procédure interne, le second objectif du médiateur est de convaincre le responsable de la conformité du professionnel financier qu'il saisisse cette opportunité confidentielle pour améliorer le comportement de l'entreprise. Un médiateur français, on le sait, ne peut que proposer, il ne dispose pas, il ne tranche pas, contrairement à un juge ou un arbitre. Les relations constructives que j'ai pu développer avec

certains grands professionnels ont permis ainsi de les convaincre plus aisément de l'utilité de certains points d'amélioration. Par exemple sur la façon dont une alerte ou une information peut être apportée aux épargnants en matière d'épargne salariale, ou de l'alerte spécifique qui doit être apportée par un teneur de compte lorsqu'un investisseur souscrit un titre qui a été inscrit sur le marché Alternext par voie de placement privé.

Il m'arrive souvent dans une négociation de dire au professionnel, très simplement : « *Quelle information avez-vous fournie à votre client pour qu'il puisse mesurer le risque qu'il allait prendre ?* », et « *Transmettez-moi le questionnaire MIF qui a dû vous permettre d'évaluer la connaissance, l'expérience et les objectifs de votre client* ». Plus de 35 % des dossiers en effet reçus en médiation concernent la problématique d'une information d'une alerte ou d'un conseil jugé inadéquat ou insuffisant par un client.

Il m'est agréable de voir que le nombre de ceux qui, en 2015, ont pris connaissance de mon *Journal de bord*, disponible sur le site internet de l'AMF, a doublé, en moyenne, en 2015 par rapport à 2014. Rappelons que j'y décris chaque mois, anonymement, bien sûr, un dossier de médiation ainsi que la leçon que l'on peut en tirer. Plusieurs directeurs de la conformité de banque m'ont fait savoir qu'ils le diffusaient au sein de leur établissement. En outre, depuis le dernier trimestre de l'année 2015, je tiens également une rubrique mensuelle en direct sur la chaîne de télévision BFM Business, où je raconte ainsi un dossier de médiation traité et, surtout, la leçon que l'on peut en tirer.

Le troisième objectif, plus rare et plus ambitieux est d'avoir l'occasion de suggérer, lorsque des litiges répétés révèlent un besoin d'amélioration de textes généraux, une proposition d'évolution des textes. Cette hypothèse s'est réalisée en 2015 en matière d'épargne salariale, dans le cadre de la loi dite « loi Macron », au chapitre de l'épargne salariale. Le gouvernement avait mis en place un organisme chargé de lui faire des propositions et

ma proposition d'améliorer l'information du salarié, au moment où cesse son contrat de travail, sur les frais qui seront désormais à sa charge, a donné lieu à un amendement spécial.

Puisque le statut de médiateur public est désormais consacré pour le médiateur de l'AMF, je voudrais dire quelques mots de l'importance de l'intérêt, qu'à mon sens, revêt le choix de son adossement au régulateur. Le régulateur financier étant le gardien de l'intérêt général au travers de son obligation de veiller au bon fonctionnement des marchés, mon indépendance, vis-à-vis des deux parties en litige, est claire, sans ambiguïté. Tout en conservant l'anonymat vis-à-vis des services de l'AMF quand un litige de médiation m'est soumis, un tel adossement n'est, bien sûr, pas inutile en termes de pouvoir de négociation mais aussi, et surtout, il est précieux en termes d'expertise. Il n'échappera à personne que la matière financière est devenue d'une grande complexité et l'inventivité des producteurs de nouveaux produits structurés, permanente...

Au moment où commence l'année 2016, s'ouvre une étape historique pour la médiation en France dans tous les secteurs de l'activité économique. Si l'on veut bien se souvenir que dans notre pays, la culture du compromis n'est pas vraiment dans les gènes de nos concitoyens, plus accoutumés à recourir au pouvoir judiciaire, c'est une petite révolution copernicienne, silencieuse, qui s'amorce. Et le service public de la médiation de l'AMF entend bien y apporter toute sa contribution.

Paris, le 16 février 2016

**Marielle COHEN-BRANCHE**  
Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

## Qui est le médiateur de l'AMF ?

Marielle Cohen-Branche a été nommée pour la première fois médiateur de l'AMF le 16 novembre 2011 et a, depuis lors, été reconduite. Pour être pleinement conforme à la nouvelle réglementation, son mandat a été renouvelé, le 12 novembre 2015, pour trois ans.

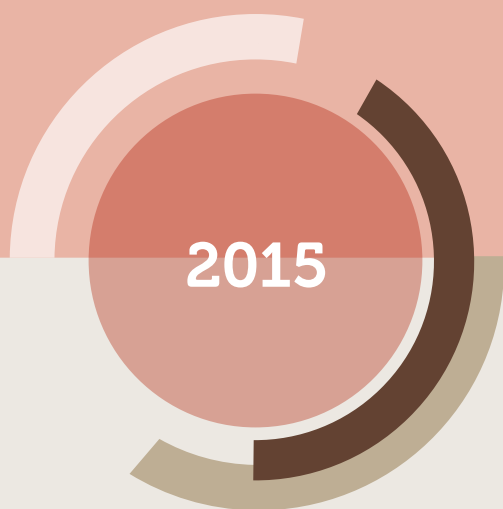
Précédemment, Marielle Cohen-Branche a été conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier pendant huit ans (2003-2011). Pendant cette même période, elle a également été :

- 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, chargée 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-Branche a exercé comme juriste de banque.

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

Pour mener à bien sa mission, Marielle Cohen-Branche 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.



## SOMMAIRE

### Le rapport du médiateur

<b>1. LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE MÉDIATION EN 2015 : UN NOUVEL ÉLAN GRÂCE À DE NOUVELLES EXIGENCES</b> .....	<b>07</b>
A. De nouvelles exigences pour les professionnels .....	07
B. De nouvelles exigences pour les médiateurs de la consommation .....	07
C. L'incidence de la directive sur la Médiation de l'AMF .....	08
D. Le contrôle de la qualité des nouveaux dispositifs de médiation confiée à une Commission nationale créée à cet effet .....	09
<b>2. 2015 : UNE ACTIVITÉ EN TRÈS FORTE AUGMENTATION</b> .....	<b>11</b>
<b>3. LES THÈMES DES MÉDIATIONS</b> .....	<b>15</b>
A. La mauvaise exécution et la mauvaise information : principales thématiques des médiations ...	15
B. Les problématiques autour du compte-titres .....	16
C. Les saisines sur le thème du Forex et des options binaires continuent leur envolée .....	19
D. Les dossiers sur l'épargne salariale continuent d'augmenter .....	23
<b>4. « LE JOURNAL DE BORD DU MÉDIATEUR » : UN CAS PRATIQUE CHAQUE MOIS</b> .....	<b>28</b>
<b>5. LES AUTRES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR</b> .....	<b>28</b>
<b>6. LES ACTIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES DU MÉDIATEUR</b> .....	<b>28</b>
<b>Les annexes</b> .....	<b>32</b>
Les avantages de la procédure de médiation .....	37





# Le rapport du médiateur

## 1. LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE MÉDIATION EN 2015 : UN NOUVEL ÉLAN GRÂCE À DE NOUVELLES EXIGENCES

Voilà maintenant près de trois ans, le 21 mai 2013, qu'a été adoptée la directive européenne (2013/11/UE) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC). Sa transposition en droit français s'est faite pratiquement à bonne date, puisque elle devait intervenir au plus tard le 9 juillet 2015 et que l'ordonnance n° 1033-2015 du 20 août 2015 a été publiée au *Journal officiel* le 21 août 2015 et que le décret d'application en Conseil d'État n° 2015-1382 est paru au JO du 30 octobre 2015. Les professionnels avaient jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour s'y conformer. Les liens vers le texte de l'ordonnance et du décret, qui ont conduit à créer un titre V dans le livre premier du code de la consommation, figurent en annexe du présent rapport.

### A. De nouvelles exigences pour les professionnels

Pour les professionnels : ce nouveau code généralise la mise en place d'un dispositif de médiation gratuite pour les consommateurs à tous les secteurs de l'économie. Hormis les services d'intérêt général non marchands, tous les professionnels marchands doivent offrir gratuitement un service de médiation amiable pour tenter de résoudre les litiges avec leurs clients.

Ils doivent désormais communiquer sur leur site internet, de façon claire, compréhensible et aisément accessible, et, le cas échéant, dans leurs conditions générales de vente, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont ils relèvent. Ils doivent parallèlement fournir cette information dès lors que le litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable (L. 156-1 du code de la consommation).

En matière financière, cette dernière obligation préexistait depuis l'instruction 2012-07, en application de l'article 313-8 du règlement général de l'AMF et la recommandation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution n° 2011-05, mise à jour en 2015. Désormais, cette dernière obligation pour le professionnel en cas de litige trouve sa source dans la loi. Le décret élargit cette obligation d'information du professionnel à son site internet notamment. L'inobservation de ces dispositions est désormais sanctionnée par une amende administrative de 3 000 euros pour les personnes physiques et de 15 000 euros pour les personnes morales (L. 156-3 du code de la consommation).

### B. De nouvelles exigences pour les médiateurs de la consommation

#### 1. Un nouveau statut

Trois statuts coexistent en France : les médiateurs publics, les médiateurs sectoriels et les médiateurs d'entreprise.

Pour l'ensemble des médiateurs de la consommation, sept grandes obligations communes ont été prévues pour mieux garantir leur indépendance, leur impartialité et leur efficacité :

- mettre en place un site internet dédié ;
- permettre sa saisine en ligne ;
- établir un rapport annuel d'activité ;
- posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- être nommé pour une durée minimale de trois années ;
- être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- être agréé par une autorité nationale qui les évaluera et les contrôlera périodiquement.

Des conditions supplémentaires ont été posées pour les médiateurs d'entreprise (employés ou rémunérés exclusivement par le professionnel partie au litige). Ils doivent être désignés par un collège composé paritairement de professionnels et de représentants d'associations de consommateurs agréées, ne doivent avoir aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec ledit professionnel et doivent disposer d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de leur mission. Enfin, à l'issue de leur mandat, ils ne pourront pas travailler pendant trois ans pour le professionnel ou la fédération à laquelle ce professionnel était affilié.

Les médiateurs publics, lorsqu'ils existent, ce qui est actuellement le cas du médiateur de l'AMF et de celui de l'énergie, disposent désormais d'une compétence exclusive dans leur champ de compétence, sauf à signer une convention de répartition de dossiers avec le médiateur de l'entreprise qui redonne alors un choix au consommateur entre les deux médiateurs. Dans le domaine financier, ce choix sera définitif.

## **2. Un processus de traitement des dossiers davantage régulé**

Les textes détaillent les obligations que devront respecter les médiateurs de la consommation dans leur processus de traitement de dossiers.

La loi et le décret ont prévu un certain nombre de situations qui obligent le médiateur à déclarer le dossier irrecevable (un autre médiateur saisi ou précédemment saisi, un délai supérieur à une année depuis la réclamation formée par le consommateur) et, pour les dossiers recevables, à les instruire, dans un délai de 90 jours à partir du moment où les documents sur lesquels est fondée la demande c'est-à-dire, comme le rappelle l'annexe 40 de la directive elle-même, où tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure ont été reçus par le médiateur, ce délai pouvant être prolongé en cas de complexité du dossier.

## **C. L'incidence de la directive sur la Médiation de l'AMF**

Dévolue auparavant à l'institution, la mission de la médiation relève désormais du médiateur lui-même. L'AMF a dès lors jugé nécessaire que le texte législatif concerné soit modifié. La procédure, appliquée depuis 2011, selon laquelle le médiateur est nommé par le président après avis du Collège pour trois ans renouve-

lable est ainsi officialisée dans l'article L. 621-19 du code monétaire et financier. L'indemnité du médiateur, énoncée par décret en Conseil d'État, est arrêtée dans les mêmes conditions (article R. 621-12 du code monétaire et financier).

Même si une charte, dès lors que des textes législatifs existent, n'était plus une obligation, le médiateur de l'AMF a jugé que celle-ci présentait une véritable utilité, et a préféré la mettre à jour. Elle est adressée à chaque demandeur de médiation et au professionnel qui s'y soumettent. Sans être exhaustive, elle permet, dans un langage simple et compréhensible, de fournir un rappel des principaux droits et obligations des parties et du médiateur.

Afin de répondre aux exigences de la directive Médiation, le site internet du médiateur de l'AMF a été mis à jour : les modalités de nomination du médiateur y ont été ajoutées, la saisine en ligne du médiateur a été facilitée. Depuis le 15 février 2016, les liens vers la plateforme européenne interactive de règlement en ligne des litiges de consommation consécutifs à des produits ou services acquis en ligne (règlement n° 524/2013 dit ODR) ont été activés par la Commission européenne.

Enfin, toujours pour répondre aux nouvelles obligations, certains courriers ont été enrichis. Par exemple, figure le rappel que les parties, à tout moment, peuvent se retirer du processus de médiation ou encore la mention dans l'avis du médiateur qu'il peut être différent de la décision que prendrait un juge. Figure également un courrier supplémentaire rappelant que la durée de la médiation peut être prolongée lorsque la complexité du dossier le requiert.

La négociation d'un modèle de convention type susceptible d'être signée entre le médiateur de l'AMF et les médiateurs d'entreprise pouvant intervenir en matière financière (possibilité prévue à l'article L. 152-5 du code de la consommation) a pu aboutir, dans les délais, fin 2015.

Pour que soit pleinement assurée une qualité de service équivalente à celle mise en place par le régulateur financier, la convention prévoit deux critères :

- la garantie d'une équipe dédiée au médiateur d'entreprise ;
- l'assurance qu'il veille à ce que, une fois régulièrement saisi, il n'y ait plus de négociation directe sur ce litige entre le professionnel et le client.



Emmanuel Constans, président du CCSF (Comité consultatif du secteur financier), chargé d'une mission de bons offices par le ministre des Finances pour élaborer en concertation avec les parties un tel modèle de convention, a joué un rôle décisif pour que ce modèle de convention type puisse être mis au point. Il a été présenté officiellement à la séance plénière du CCSF du 1<sup>er</sup> février 2016 en présence des associations professionnelles et de consommateurs.

Chaque convention, une fois signée, devra être notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)<sup>1</sup>.

#### **D. Le contrôle de la qualité des nouveaux dispositifs de médiation confiée à une Commission nationale créée à cet effet**

La directive a prévu l'obligation pour tout médiateur de la consommation d'être agréé par une autorité nationale d'évaluation, puis d'être contrôlé par elle tous les deux ans.

Cette mission a été dévolue à la CECMC présidée par un haut magistrat, Mme Claude Nocquet, doyen honoraire à la Cour de cassation. Un conseiller d'État, Mme Martine Jodeau, en est la vice-présidente. En outre, la CECMC est composée de huit membres et de huit suppléants désignés par arrêté du ministre le 15 décembre : personnalités qualifiées, représentants d'associations de consommateurs agréées et d'organisations professionnelles. Son secrétariat est assuré

par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Le médiateur de l'AMF, en tant que médiateur de la consommation, a présenté sa candidature à son inscription sur la liste des médiateurs répondant aux exigences du code de la consommation et notifiés à ce titre à la Commission européenne. La réglementation (articles L. 153-1 et R. 154-1 à R. 154-3 du code de la consommation) détaille les informations et justifications que le médiateur doit fournir pour son inscription sur cette liste (structure, financement, budget, rémunération, organisation, processus de déroulement de sa médiation, contenu de son site internet).

Le médiateur de l'AMF, auditionné dans le cadre de l'instruction de sa candidature le 13 janvier 2016, a été agréé lors de la première séance de la CECMC pour être inscrit sur la liste européenne.

Nul doute que cette généralisation de la médiation et l'architecture publique choisie pour en vérifier la qualité seront de nature à améliorer la confiance des consommateurs dans leurs relations avec des professionnels et à remédier à leur asymétrie sans la contrainte lourde, longue et coûteuse du recours au juge judiciaire.

1. Le site internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>) a été ouvert le 15 février 2016.



## Rappel du fonctionnement de la médiation

Si la médiation existe à l'AMF depuis de nombreuses années et a été significativement renforcée depuis 2011, le médiateur de l'AMF figure désormais expressément dans les textes par l'effet de l'ordonnance du 30 août 2015 qui a modifié l'article L. 621-19 du code monétaire et financier. La médiation est un service public gratuit favorisant la résolution des litiges financiers à l'amiable. Il s'adresse aux épargnants et investisseurs, personnes physiques ou personnes morales (par exemple, une caisse de retraite ou une association). Le champ des litiges ouverts à la médiation est celui du champ de compétence de l'AMF, c'est-à-dire les litiges avec un prestataire de services d'investissement (une banque, une société de gestion, etc.), un conseiller en investissements financiers ou une société cotée. Le médiateur est également compétent sur les conseillers en investissements participatifs. En revanche, il ne l'est pas en matière fiscale, d'assurance vie ou d'opérations bancaires.

Concrètement, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF si vous êtes un épargnant personne physique ou personne morale et que vous estimez que votre établissement ou conseiller financier a commis une faute concernant un produit ou un service financier, et que cette faute vous a causé un préjudice financier.

Préalablement à la saisine de la Médiation, vous devez avoir effectué une réclamation écrite demeurée vaine auprès du professionnel avec lequel s'est produit le différend. Le médiateur est donc saisi si le professionnel n'a pas pu répondre à l'insatisfaction de l'épargnant.

Le processus de médiation est encadré par une charte (cf. annexe 3 du présent rapport).

Par sa position de médiateur public consacré par la loi, tiers indépendant des deux parties au litige, par son expérience, la technicité et l'expertise de l'équipe de l'AMF qui lui est dédiée, le médiateur de l'AMF est à même de préconiser, lorsque la réclamation lui paraît fondée après instruction, une solution amiable, en droit et en équité, dans les meilleures conditions d'efficacité possibles pour les litiges financiers qui lui sont soumis.

Si la recommandation du médiateur, strictement confidentielle, est favorable à l'épargnant, celle-ci, une fois acceptée par les deux parties au litige, prend la forme soit d'une régularisation, soit d'une indemnisation totale ou partielle de la perte subie. Cette régularisation n'implique pas la reconnaissance d'une quelconque responsabilité par le professionnel.

Depuis juillet 2013, un code confidentiel remis à chaque demandeur de médiation permet à ce dernier de consulter sur le site internet de l'AMF, dans l'espace Médiation, l'état de suivi de son dossier étape par étape.

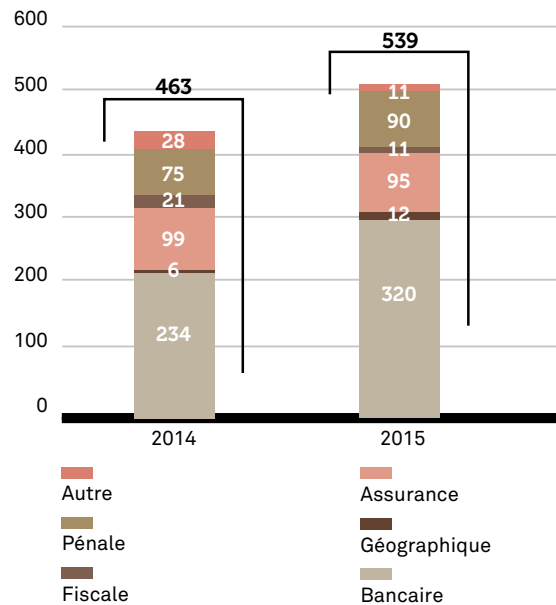
## 2. 2015 : UNE ACTIVITÉ EN TRÈS FORTE AUGMENTATION

L'augmentation du nombre de saisines de la Médiation s'est fortement accélérée en 2015. Cette progression, continue, représente un quasi-doublement du nombre de saisines en quatre ans, celles-ci passant de 747 à 1 406.

Les années 2012 et 2013, avaient été marquées par un nombre important de dossiers déposés dans le cadre de litiges de masse, ce qui pouvait expliquer la hausse des saisines. Ce fut moins le cas en 2014 et 2015, avec respectivement 16 et 55 dossiers de ce type.

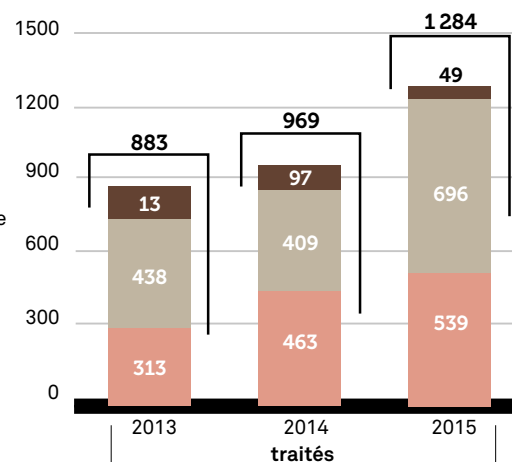
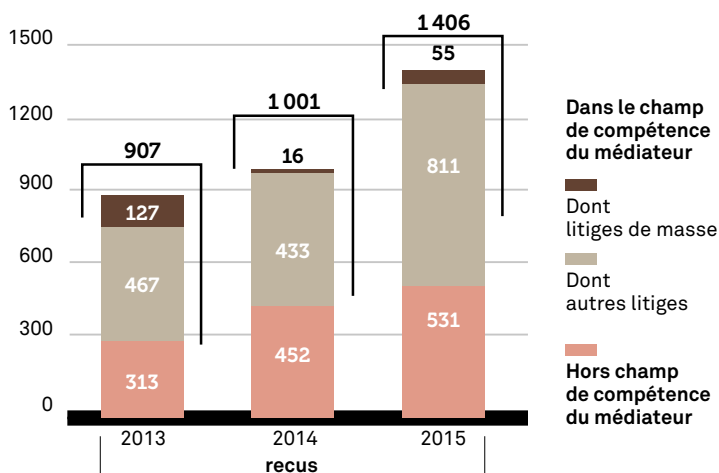
Les épargnants ayant beaucoup de difficultés à cerner le champ respectif des médiations bancaires, assurantielles et financières, un nombre important de saisines concernent des litiges hors du champ de compétence de l'AMF. La forte hausse de ces saisines expliquait d'ailleurs en partie l'augmentation des volumes. Elles atteignaient 45 % de la totalité des dossiers reçus en 2014 et 35 % en 2013. En 2015, cette importance relative se tasse puisque le nombre de litiges hors du champ de compétence de l'AMF redescend à 38 %.

## DOSSIERS HORS CHAMP DE COMPÉTENCE TRAITÉS EN 2015



En 2015, 22 % des demandeurs ont utilisé le formulaire électronique disponible sur le site internet de l'AMF pour saisir le médiateur, contre 28 % en 2014. La grande majorité des demandeurs continue donc à préférer le courrier postal.

## NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS ET TRAITÉS



## MOTIFS DE CLÔTURE DES 1 284 DOSSIERS TRAITÉS EN 2015 COMPARÉS À 2014

**1 284** contre 969 en 2014  
dossiers traités

+ 33 %

**539** dossiers traités hors champ de compétence  
du médiateur

**320** relevant du domaine bancaire  
**95** relevant du domaine de l'assurance vie  
**90** transmis au Parquet  
**34** autres

**745** contre 506 en 2014  
dossiers traités dans le champ  
de compétence du médiateur

+ 47 %

**286** dossiers non traités sur le fond

**231** saisines prématurées  
**9** cas où un autre médiateur a préalablement été saisi  
ou faisant l'objet d'une procédure judiciaire  
**16** demandes requalifiées en alertes  
**20** demandes requalifiées en consultations  
**10** inexploitable et autres

**459** contre 402 en 2014  
médiations engagées

+ 14 %

**95** médiations interrompues

**81** abandons (soit 18 % des médiations engagées)  
**14** refus de médiation du professionnel  
(soit 3 % des médiations engagées)

**364** contre 275 en 2014  
avis rendus

+ 32 %

En 2015, le nombre de dossiers traités et clôturés augmente fortement, à 1 284 dossiers (+ 32 %). Des hausses moins importantes avaient été enregistrées les trois années précédentes.

Les dossiers reçus hors champ de compétence sont réorientés rapidement vers le médiateur compétent. Ils sont même transmis directement lorsqu'il s'agit d'une incompétence bancaire. Sur les 539 dossiers hors champ de compétence clôturés en 2015, 320 concernaient, en effet, le domaine bancaire (près de 60 % de ces dossiers). Il s'agit, par exemple, de personnes en difficultés financières, de problèmes de moyen de paiement ou de renégociation de prêt bancaire.

Les saisines hors champ de compétence concernent également les dossiers pour lesquels le litige est pénal et ne peut être traité en médiation. Le dossier est alors adressé au procureur de la République (90 dossiers en 2015 et 69 dossiers en 2014).

Si l'on extrait des 1 284 dossiers traités les 539 dossiers hors champ de compétence, c'est au final 745 dossiers qui ont été traités :

- 5 dossiers ont été clôturés car inexploitable et 11 parce qu'ils ont fait l'objet d'une procédure judiciaire incompatible avec une médiation, qui est un processus amiable, ou qu'un autre médiateur était parallèlement saisi ;
- 231 dossiers ont été clôturés pour motif de saisine prématurée dans la mesure où l'épargnant n'avait pas justifié d'une réclamation préalable refusée ou laissée sans réponse dans un délai minimum de deux mois ;
- 81 dossiers ont été clôturés en abandon, ainsi que le permet la charte, soit parce que le litige s'est réglé après réception de la saisine, soit parce que l'épargnant n'a pas fourni les éléments indispensables à la poursuite de l'examen de son dossier ;
- 16 dossiers ont dû être requalifiés en alerte, car ils visaient à dénoncer une pratique sans pouvoir justifier d'un préjudice. Une fois requalifiés en alerte, ces dossiers sont transmis pour suivi aux services concernés de l'AMF ;
- 20 dossiers ont dû être requalifiés en consultation, car ils interrogeaient le médiateur mais sans le saisir d'un litige ;
- 14 dossiers ont fait l'objet d'un refus de médiation de la part de professionnels, ce qui est leur droit ;
- au total, 364 dossiers étaient donc susceptibles de faire l'objet d'un avis en 2015 et ont donné lieu à un avis du médiateur. Ce chiffre est en augmentation par rapport à 2014 (276).

Dans 62 % des dossiers l'avis du médiateur a été favorable au demandeur. Il a été défavorable dans 38 % des cas. Cette proportion montre une augmentation des avis favorables par rapport à celle de 2014 par l'effet du nombre croissant d'avis favorables rendus en épargne salariale et au titre du Forex.

La médiation rencontre un fort taux d'adhésion puisque 93 % des recommandations du médiateur en faveur du demandeur ont été acceptées par les parties au litige en 2015, et seulement 2 % des recommandations défavorables au demandeur ont été contestées par ce dernier.

Cette activité, très soutenue en termes de volumes traités, à effectif constant depuis plusieurs années, n'est pas sans certaines conséquences sur lesquelles il convient d'être vigilant : outre un allongement de la durée du processus de médiation, un accroissement du stock a, pour la première fois, été constaté. Il s'est élevé à 351 dossiers au 31/12/2015 (contre environ 220 dossiers les années précédentes).

## La durée de la médiation de l'AMF en 2015

Le processus de médiation de l'AMF se déroule en plusieurs étapes.

Dès que le plaignant saisit la Médiation, un dossier est créé. L'examen du dossier nécessite que la Médiation interroge par écrit l'établissement financier pour obtenir ses observations ainsi que les pièces à l'appui de celles-ci et demande des précisions ou des compléments au plaignant.

La Médiation doit, conformément aux articles R. 152-2 et R. 152-5 du décret transposant la directive, instruire les dossiers recevables dans un délai de 90 jours. Ce délai court à partir de la réception par le médiateur des documents sur lesquels est fondée la demande c'est-à-dire, comme le rappelle l'annexe 40 de la directive, tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure.

La charte du médiateur de l'AMF rappelle qu'à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'ensemble des parties, le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour rendre son avis. Ce délai, précisent ce même décret et la charte, peut être à tout moment prolongé par le médiateur lorsque la complexité du litige l'exige.

En règle générale, lorsque son avis est favorable au plaignant, le médiateur indique que les parties disposent de 30 jours pour l'accepter ou le refuser. Au-delà, le médiateur peut, sur demande des parties, veiller à la bonne rédaction du protocole d'accord et surveiller l'exécution du versement de l'indemnisation convenue. La clôture administrative du dossier en est alors différée d'autant.

Les délais moyens de traitement des dossiers ayant donné lieu à avis du médiateur sont, en 2015, les suivants :

- 4 mois et demi environ : c'est le délai moyen en 2015 entre la réception du dossier du plaignant et le moment où celui-ci est complet, avec une médiane à 3 mois et demi, ce délai incluant les temps d'attente des réponses aux demandes de la Médiation, qui nécessitent parfois des relances ou plusieurs échanges ;
- 6 mois : c'est le délai moyen entre la réception du dossier du plaignant et l'émission de l'avis du médiateur, avec une médiane à 4 mois et demi ;
- 1 mois : c'est le délai moyen entre le moment où le dossier est complet et l'émission de l'avis par le médiateur. La médiation de l'AMF est dès lors bien en deçà du délai imposé par la réglementation qui doit être inférieur à 90 jours.

## Les exécutions d'instructions ou indemnisations obtenues grâce à la médiation en 2015

L'avis favorable du médiateur, lorsqu'il est suivi par les parties concernées, peut, selon les cas, prendre deux formes :

- soit obtenir l'exécution d'une instruction (12 % des avis favorables suivis) ;
- soit la réparation du préjudice par son indemnisation (88 % des avis favorables suivis). Le montant total des indemnisations obtenues en 2015 s'est élevé à 851 653 euros.

Sur l'ensemble des dossiers clôturés en 2015, 224 recommandations favorables ont été rendues, dont 197 recommandations financières. Pour ces 197 recommandations financières, les gestes vont de 8 € à 60 000 €, avec une moyenne de 4 323 € et une médiane de 916 €.

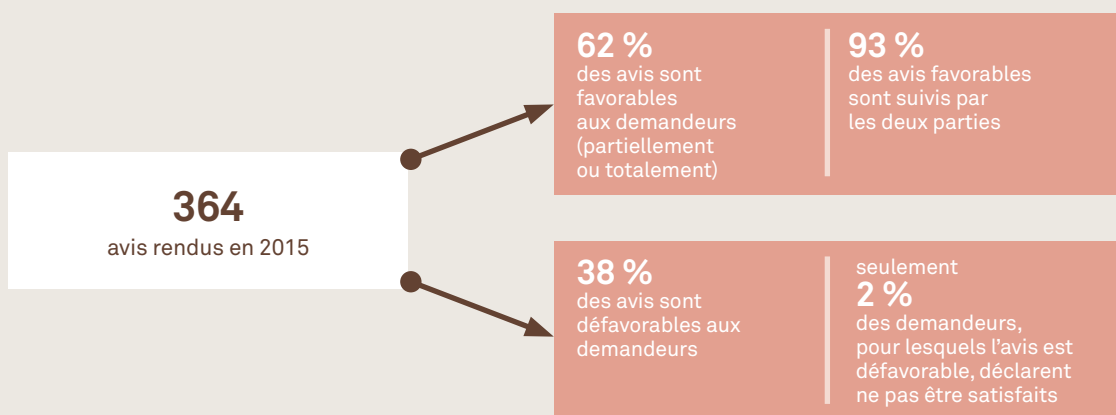
Sur les dossiers Forex clôturés en 2015, 43 recommandations favorables ont été rendues, dont 42 recommandations financières.

Pour ces 42 recommandations financières, les gestes vont de 200 € à 52 700 €, avec une moyenne de 9 029 € et une médiane de 3 750 €.

Sur les dossiers d'épargne salariale clôturés en 2015, 62 recommandations favorables ont été rendues, dont 51 recommandations financières.

Pour ces 51 recommandations financières, les gestes vont de 8 € à 34 134 €, avec une moyenne de 2 081 € et une médiane de 374 €.

## RÉPARTITION ET SUIVI DES AVIS RENDUS EN 2015





### 3. LES THÈMES DES MÉDIATIONS

#### A. La mauvaise exécution et la mauvaise information : principales thématiques des médiations

Le classement thématique est élaboré selon le type de grief rencontré :

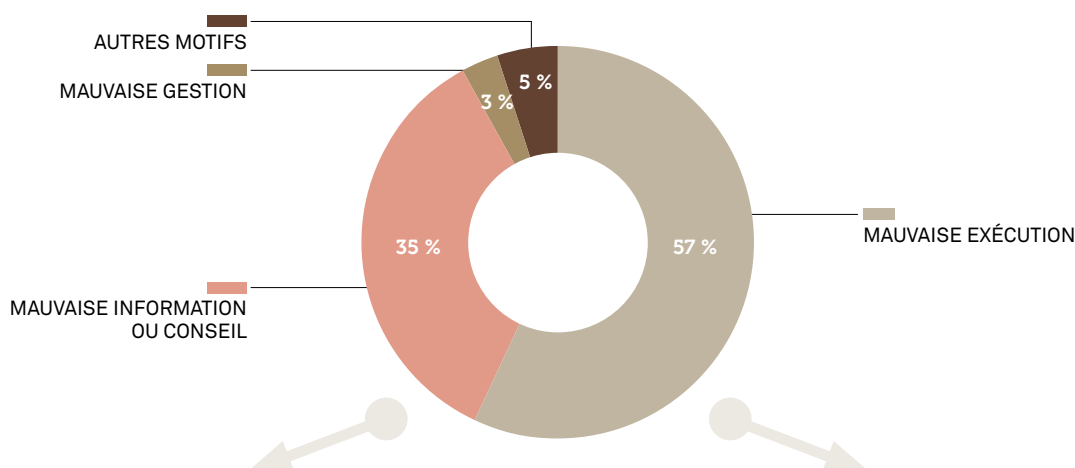
- mauvaise exécution d'ordre ;
- mauvaise information ou conseil ;
- mauvaise gestion.

Les deux premiers griefs couvrent 92 % des dossiers de médiation traités. La mauvaise gestion seulement 3 %.

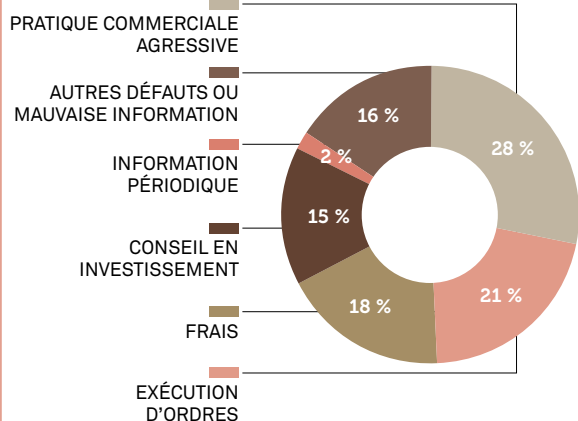
Chaque année, les sujets traités ont été extrêmement variés, comme en illustre le *Journal de bord du médiateur* publié chaque mois sur le site de l'AMF (voir page 28).

Outre les litiges récurrents, le médiateur a constaté, en 2015, l'amplification des deux tendances fortes exprimées en 2014 et 2013 dans deux secteurs complètement différents : les saisines relatives à l'épargne salariale et celles liées à la spéculation sur le Forex, marché des changes accessible au grand public (voir page 19).

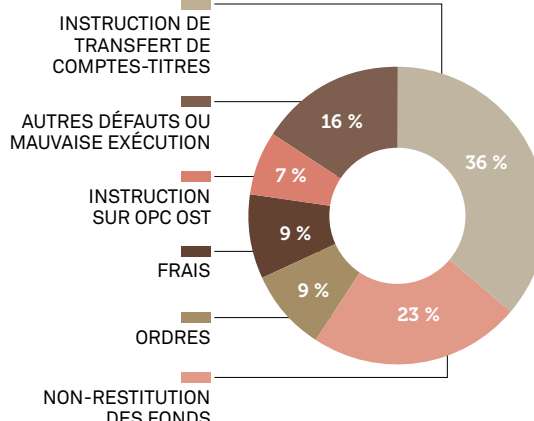
#### DOSSIERS CLÔTURÉS PAR MOTIF DE RÉCLAMATION



#### DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE INFORMATION OU CONSEIL



#### DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE EXÉCUTION



## B. Les problématiques autour du compte-titres

### 1. Le risque de confusion entre indivision et démembrement lors d'une succession : les pouvoirs spécifiques de l'usufruitier pour « arbitrer » le portefeuille titres

Le médiateur reçoit régulièrement des demandes de médiation relatives à la répartition des pouvoirs des titulaires des portefeuilles de valeurs mobilières s'inscrivant dans le cadre d'une succession.

Parmi ces demandes, il faut distinguer les problématiques liées aux comptes-titres indivis de celles liées aux comptes-titres démembres.

Lorsque le défunt laisse plusieurs héritiers, ceux-ci se trouvent dès le décès, et de son seul fait, en situation d'indivision légale. Ils deviennent donc co-indivisaires c'est-à-dire copropriétaires. Cette indivision successorale peut durer de nombreuses années.

Les droits attachés aux titres indivis ne peuvent être alors exercés qu'en commun par les co-indivisaires. Toutefois, depuis la loi du 23 juin 2006 (n° 2006-728) entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la gestion des biens indivis a été assouplie. Si les actes ont pour objectif de faire fructifier le bien ou le conserver, actes d'administration ou encore de vente des meubles indivis pour payer les dettes et charges de l'indivision, une majorité des deux tiers des co-indivisaires est désormais suffisante (article 815-3 du code civil). En revanche, pour les actes plus importants, les actes classiques de disposition, vente, donation, nantissement, une instruction unanime des indivisaires est toujours requise.

En raison des difficultés pratiques engendrées par cette situation, les co-indivisaires ont également la possibilité de désigner un mandataire commun. Jusqu'à la liquidation de la succession, le plus souvent, mais pas exclusivement, c'est le notaire de celle-ci.

Le médiateur a été amené à rappeler, dans plusieurs dossiers de médiation, aux héritiers se trouvant en situation d'indivision que la vente des titres ou encore la clôture des comptes-titres ne peut intervenir que lorsque l'établissement financier reçoit l'instruction en ce sens, soit de l'intégralité des héritiers et légataires, soit d'un mandataire dûment habilité à ces opérations par tous les héritiers.

Un usufruitier, en matière de valeurs mobilières, dispose du droit d'utiliser le bien, c'est-à-dire d'en percevoir les revenus (dividendes d'actions, coupons d'obligations...) alors que le nu-propiétaire a le droit de disposer du bien démembre, c'est-à-dire de donner ou encore de céder la nue-propiété du bien. L'aliénation de la pleine propriété du portefeuille supposant l'accord de l'usufruitier et du nu-propiétaire. Au-delà de ce rappel de principe, en décembre 2015, le médiateur a eu l'occasion de rappeler à un établissement de crédit le droit consacré par la jurisprudence de la Cour de cassation depuis un arrêt du 12 novembre 1998 (Cass. 1<sup>re</sup> civ., 12 nov. 1998, n° 96-18.041), en faveur de l'usufruitier, « d'arbitrer » les titres composant ce portefeuille. En clair, cela signifie qu'il est en droit de procéder à la vente ou à l'achat de valeurs et ce, sans avoir à solliciter l'autorisation du nu-propiétaire, mais seulement dans la mesure où le produit de cette vente est réinvesti dans le même portefeuille, et qu'il en informe les nu-propiétaires. La Cour de cassation a en effet précisé que l'usufruitier avait la charge de conserver la substance du portefeuille, considéré dans son universalité de fait. Pour un acte de disposition classique, donc sur la pleine propriété du titre, le compte fonctionne soit sous la signature conjointe de l'usufruitier et du nu-propiétaire, soit sous la signature d'un mandataire de ces deux derniers. Dans le cas concret de médiation cité plus haut, le conjoint survivant usufruitier a pu, suite à l'intervention du médiateur, procéder à des arbitrages sur le compte-titres de son défunt mari.

Au cours de l'année 2015, le médiateur a reçu plusieurs demandes de médiation relatives au fonctionnement d'un compte-titres démembre et plus particulièrement à la suite d'un litige relatif aux pouvoirs des intervenants sur ce compte.

D'une manière générale, les épargnants, et parfois même les établissements financiers, font la confusion entre compte-titres démembré et compte-titres en indivision.

À l'issue d'une succession, certains héritiers deviennent usufruitiers (souvent le conjoint survivant) et d'autres nus-proprétaires (souvent les enfants). On parle alors d'un compte-titres démembré, les comptes en nue-propriété étant ici en indivision.

## **2. Changement d'adresse du titulaire du compte-titres lors de la succession : application des bonnes pratiques**

Cette problématique touche de nombreux épargnants et se rencontre notamment lorsque aucune instruction n'a été donnée à l'établissement de crédit en ce qui concerne le changement d'adresse postale.

Le changement d'adresse postale n'est pas sans conséquence. À titre d'exemple, le médiateur a été saisi par l'héritier d'un compte-titres qui n'avait pas reçu l'avis d'opération sur titres relatif à une augmentation de capital. L'avis ayant été envoyé à l'adresse du défunt, son héritier a donc été dans l'impossibilité de demander la vente des droits préférentiels de souscription, pour plusieurs milliers d'euros.

Si, comme la banque le soulignait, le changement d'adresse ne lui avait pas été notifié par le notaire, le médiateur a pu rappeler à l'établissement que, selon les bonnes pratiques de place, les établissements financiers, lors de l'ouverture d'un compte de succession, adressent les courriers directement au mandataire de la succession, c'est-à-dire le plus souvent le notaire de la succession et ce, dans l'intérêt de la succession.

Sur recommandation du médiateur, l'établissement financier a accepté de réparer le préjudice résultant de la perte de chance, pour l'héritier, de demander la vente des droits de souscription s'il avait été en possession de l'avis d'opération sur titres avant la fin de l'augmentation de capital. Le préjudice de la perte de chance ne pouvant, selon la jurisprudence, être réparé qu'à hauteur de la probabilité que l'évènement escompté avait de se réaliser.

## **3. Comptes-titres joints : rappel de l'autonomie de chacun des co-titulaires vis-à-vis de la banque**

Le médiateur a également eu l'occasion de se pencher sur la problématique de la capacité et des pouvoirs des co-titulaires sur un compte-titres joint. Il a indiqué à l'épargnant que la responsabilité de la banque n'était pas engagée pour avoir exécuté l'instruction émanant d'un seul des co-titulaires.

Ainsi, à l'opposé de l'indivision, dans l'hypothèse d'un compte joint, en application du principe de solidarité active défini aux articles 1197 et suivants du code civil, chaque titulaire dudit compte a la capacité et le pouvoir de faire fonctionner le compte à sa seule et unique signature. Cette règle s'applique également dans le cas spécifique d'un compte-titres joint.

Aussi, si l'un des co-titulaires du compte-titres joint effectue un transfert de tous les titres du compte-titres joint vers son compte-titres personnel, la responsabilité de la banque ne peut être recherchée. C'est la règle qu'a dû rappeler le médiateur à un épargnant co-titulaire d'un compte-titres joint, se plaignant du transfert, sans son accord, de l'intégralité des titres du portefeuille vers le compte-titres individuel de sa concubine.

## **4. Création de frais de tenue de compte-titres inactifs : la problématique relève bien de la compétence du médiateur et ne ressort pas de la politique tarifaire de l'établissement**

Une autre problématique est venue marquer l'activité de la Médiation cette année. De nombreux épargnants se sont plaints de la mise en place dans une banque de nouveaux frais de tenue de compte-titres sans en avoir été informés. Ces frais s'appliquaient lorsqu'aucun ordre d'achat en bourse ou de souscription d'OPCVM n'était intervenu sur le compte durant l'année, c'est-à-dire lorsque le compte était demeuré inactif.

S'il n'appartient pas au médiateur d'apprécier la politique tarifaire d'un établissement financier, la création de frais ou la modification de frais existants, relève quant à elle de sa compétence, notamment au regard de l'obligation d'information pesant sur le professionnel. Préalablement à toute modification des conditions contractuelles applicables à la relation de compte, le client doit impérativement en être informé.

Dans ces dossiers, le médiateur s'est ainsi attaché à vérifier, d'une part, si l'établissement avait bien rempli son obligation d'information et, d'autre part, si cette information était suffisamment explicite pour considérer que le client avait été bien informé. La seule information destinée aux clients dans un magazine n'a pas été considérée comme suffisante par le médiateur. Outre un accord pour le remboursement de ladite somme, l'établissement a annoncé son intention de régulariser cette information vis-à-vis de l'ensemble de sa clientèle titres, ce dont se réjouit le médiateur.

### **5. Acquisition de titres sur Alternext : nombre d'établissements ont amélioré leurs alertes internet sur ce marché**

L'année 2013 avait été marquée par un litige de masse relatif à l'acquisition de titres introduits sur Alternext par voie de placement privé. Les investisseurs se plaignaient du manque de mise en garde sur les risques de ce marché lors du passage de leurs ordres de bourse via internet.

En 2015, le médiateur a été saisi de 53 nouveaux dossiers portant sur ce même type de réclamation sur un autre titre introduits sur Alternext par voie de placement privé.

En 2013, le médiateur avait analysé l'information qui avait été fournie aux clients par chaque établissement sur les risques relatifs à l'investissement sur les valeurs introduites sur Alternext par voie de placement privé. Il s'agissait, plus particulièrement, de savoir si l'alerte reçue par les clients lors du passage d'ordres sur le titre avait permis au client, conformément à l'article L. 533-12 II du code monétaire et financier, de comprendre les risques afférents au type d'instruments financiers qu'il était en train d'acquérir afin qu'il soit en mesure de prendre sa décision d'investissement en connaissance de cause.

Dans un second temps, lorsque le médiateur avait estimé que l'alerte n'avait pas été suffisante, l'analyse du profil du client était devenue essentielle. À ce titre,

le médiateur avait donc été amené à recommander une indemnisation sous forme de geste commercial uniquement lorsque le client, selon son profil et son expérience, ne pouvait pas être qualifié de client averti.

À la grande satisfaction du médiateur, entre 2013 et 2015, il est apparu que la majorité des établissements financiers saisis en 2013 et concernés par cette seconde vague de réclamation avaient suffisamment amélioré l'accessibilité et la lisibilité de leur système d'alerte sur internet en insistant sur le double risque : non seulement sur le fait que ce marché n'est pas réglementé, mais aussi sur le fait que les valeurs introduites sur ce marché par voie de placement privé ne bénéficiaient pas d'un prospectus visé par l'AMF.

### **6. Des problématiques variées liées au PEA**

Chaque année, le médiateur a l'occasion d'aborder le thème des PEA, riche en problématiques diverses et variées. Cette année n'a pas fait exception.

#### **a. La question des contraintes réglementaires relatives aux titres inscrits au nominatif pur dans un PEA**

Un investisseur a saisi le médiateur afin de comprendre les raisons ayant conduit à la clôture de son PEA. En l'espèce, le teneur de compte s'était aperçu que l'investisseur avait encaissé pendant plusieurs années sur un compte dans un autre établissement bancaire les dividendes relatifs à des titres inscrits au nominatif pur sur son PEA. Puis, il a découvert que certains des dividendes, objets du litige, avaient été réinvestis en actions nouvelles et que l'investisseur avait donc participé à des augmentations de capital par l'utilisation de ces dividendes, ce qui rendait en conséquence toute régularisation impossible. Bien qu'aucune erreur de procédure dans la décision de clôture du PEA n'ait été constatée par le médiateur, celui-ci s'est tout de même attaché à vérifier si l'investisseur avait été dûment informé par le teneur de compte des obligations spécifiques qui incombaient à ce dernier en raison de la mise au nominatif pur de ces titres dans le cadre d'un PEA et, plus particulièrement, de l'exigence faite par la réglementation de verser sur le compte espèces attaché au PEA les dividendes relatifs aux titres inscrits au nominatif pur sur ce support. L'établissement ne pouvant justifier qu'une telle information ait été donnée à son client, le médiateur a recommandé le versement d'un geste commercial qui a été accepté par les deux parties.

### b. Une problématique liée à l'inéligibilité de certains titres dans le PEA

Le médiateur a été confronté à une autre problématique relative au PEA, à savoir l'inéligibilité de titres à cette enveloppe fiscale du fait, précisément des diverses modifications intervenues en matière de fiscalité. Des saisines ont dès lors été reçues après une première modification fiscale de 2012, rendant inéligibles les titres des sociétés foncières sur ce support, ainsi qu'à la suite de l'interdiction de loger des bons de souscription d'actions dans l'enveloppe des PEA en janvier 2014. En vertu de l'article 322-12 II du règlement général de l'AMF, dans le cadre d'opérations sur titres financiers entraînant une modification sur les avoirs inscrits sur le compte du client, le teneur de compte a l'obligation de transmettre cette information dans les meilleurs délais à chaque titulaire de compte-titres. Dans l'hypothèse particulière d'une opération d'échange obligatoire dont le titre nouveau n'est pas éligible au PEA, comme ce fut le cas avec les titres Silic échangés contre des actions Icade, qui sont toutes les deux des sociétés foncières, le médiateur a été attentif à ce qu'une information soit donnée à chaque titulaire d'un PEA disposant d'actions Silic dans son portefeuille. Il est ainsi apparu que le teneur de compte avait parfaitement satisfait à son obligation d'information.

### C. Les saisines sur le thème du Forex et des options binaires continuent leur envolée

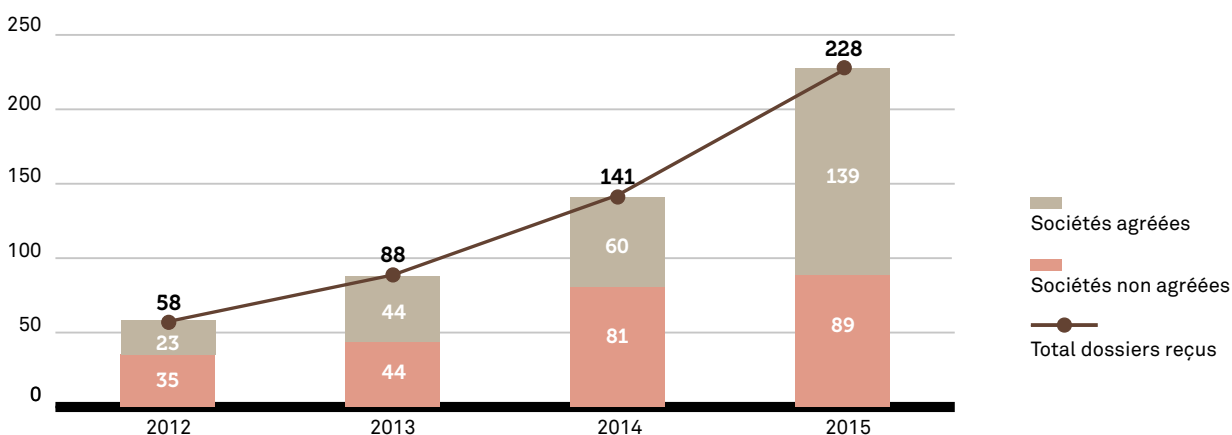
Chaque année, le nombre de litiges liés au Forex (spéculation sur le marché des changes accessible au grand public) ne cesse de croître.

Cette année, le médiateur a, en effet, reçu 228 dossiers sur ce sujet, soit une augmentation de 62 % par rapport à 2014 et une multiplication par cinq au cours des cinq dernières années. 2015 ne fait malheureusement pas exception.

Ce qui retient plus particulièrement l'attention cette année est l'augmentation encore plus importante des saisines s'agissant de sociétés agréées, c'est-à-dire qui disposent d'un agrément provenant d'un régulateur européen pour être en droit de proposer des services financiers en France. Lorsque la société n'est pas agréée, ce qui constitue une infraction pénale, le médiateur doit se déclarer incompétent et transmettre le dossier au procureur de la République (article L. 621-20-1 du code monétaire et financier).

Or environ 85 % des demandes de médiation recevables ont concerné des sociétés agréées par le régulateur de Chypre, pays membre de l'Union européenne. Par l'effet de la règle dite du « passeport européen », ces sociétés peuvent vendre leurs services dans toute l'Europe, mais ne sont sanctionnables que par le régulateur du pays d'origine, en l'occurrence la CYSEC.

### NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS CHAQUE ANNÉE PAR LE MÉDIATEUR SUR LE THÈME DU FOREX



## En chiffres

Dans les dossiers Forex / Options binaires clôturés en 2015, 43 recommandations favorables ont été rendues, dont 42 recommandations financières (24 recommandations favorables en 2014).

Les montants recouverts vont de 200 € à 52 700 €, avec une moyenne de 9 029 € et une médiane de 3 750 €.

Le total de ces indemnisations s'élève à 379 209 € (214 057 € en 2014) et représente 86 % des sommes perdues.

Si, en 2014, 60 dossiers concernaient une société agréée dans un pays européen, cette année, ce sont 139 dossiers dans ce cas, soit une augmentation de 131 %. Cette situation peut s'expliquer en partie par la facilité avec laquelle ces sociétés parviennent à se faire agréer dans certains pays européens, comme Chypre. De plus, ces sociétés, absentes nécessairement des listes noires de l'AMF et de l'ACPR, qui ne visent que les sociétés non agréées, mettent en avant cet agrément pour donner au client un sentiment de sécurité et de sérieux. Mais cet agrément dont elles se vantent est souvent illusoire, les pratiques inquiétantes dont font état les plaignants mêlant harcèlement et manipulation psychologique. Le médiateur relève certaines de ces pratiques à partir des indices et courriels conservés par les clients au cours de l'instruction des dossiers : elles sont alors étrangement similaires à celles des sociétés non agréées.

Autre point nouveau observé en 2015, le profil des plaignants Forex est plus large qu'il y a quelques années : ce ne sont plus seulement les personnes les plus vulnérables économiquement sur lesquels ce piège se referme. Il touche désormais toutes les catégories socio-professionnelles d'épargnants.

Dans un contexte où les taux d'intérêt des placements sont au plus bas, les sociétés de Forex et d'options binaires mettent en avant des rendements élevés, en minimisant, voire en occultant délibérément, les risques qui y sont associés. Elles n'hésitent pas à se présenter comme une alternative aux placements sans risques tels que le livret A.

En mordant à l'hameçon, le client est contacté, par téléphone le plus souvent, par un « conseiller » très avenant au départ dans le but de le former au *trading* ou de gérer son investissement. Les risques ne sont

pas évoqués, des bonus sont offerts sans en expliquer les conditions drastiques qui les rendent quasiment fictifs. Le discours est rodé afin de mettre en confiance le client et lui faire croire qu'il pourra très facilement obtenir des gains réguliers.

Le client tombe alors dans une spirale où les gains et les pertes s'enchaînent et où le « conseiller » va jouer un rôle crucial dans la manipulation. Ce dernier n'aura dès lors de cesse que d'inciter le client à verser toujours plus de fonds afin de récupérer ses pertes, tout en lui promettant que, cette fois, il gagnera gros. Dans un dossier, le médiateur a obtenu des échanges de courriels dans lesquels le « conseiller » qui avait véritablement siphonné toutes les économies du client, est allé jusqu'à l'inciter à souscrire un prêt à la consommation en lui fournissant une liste des établissements susceptibles de lui accorder un tel prêt.

Que ce soit leur mise de départ ou les économies de toute une vie (dans les dossiers reçus, les pertes vont de 200 € à 52 700 €), les clients n'ont quasiment pas d'espoir de récupérer leur argent. Dans la plupart des cas, le « conseiller » des débuts devient, en effet, totalement injoignable, et plus personne ne répond à leurs réclamations.

Dans certains cas néanmoins, lorsque le plaignant a pu conserver le maximum d'éléments de preuve et d'indices pour étayer les faits (courriels échangés, copies d'écran ou de conversation sur messagerie instantanée, etc.), le médiateur peut intervenir et, souvent après de longues négociations, obtient de bons résultats.



En 2015, ce sont 47 recommandations, dont 43 recommandations favorables, qui ont été rendues, toutes partiellement ou totalement suivies, ayant permis aux plaignants de récupérer un total de 379 209 € (214 057 € en 2014) qui représente 86 % de leurs pertes.

La circonstance que le médiateur soit adossé au régulateur montre là un effet positif et participe aux bons résultats obtenus. Malgré tout, il ne peut s'en satisfaire et, à l'heure où son écrites ces lignes, il est

heureux de voir que la détermination de l'AMF pour combattre ce fléau a été entendu par les pouvoirs publics. Son projet d'interdire la publicité électronique pour ce type de produits a reçu, en effet, leur accord et doit figurer dans un projet de loi au printemps 2016 présenté par le ministre des Finances.

### **Forex : même gagnant par miracle, vous risquez fort d'être perdant !**

Si par extraordinaire, il semble que vous soyez gagnant, vos gains risquent en réalité de fondre comme neige au soleil avant que vous puissiez les retirer...

Dans quelques cas rares, il peut arriver que le client finisse par obtenir un solde de son compte de *trading* supérieur au montant déposé à la suite de positions de *trading* gagnantes. S'il arrête toute prise de position à ce moment-là et résiste aux fortes incitations de son « conseiller » à reverser des sommes plus importantes, toutes les raisons vont être bonnes pour diminuer le montant retirable.

Dans un premier temps, le « bonus » qui avait été offert est annulé, car le client va apprendre que le volume de *trade* requis pour en bénéficier n'aurait pas été atteint.

Ensuite, apparaissent différentes facturations dont le client n'a jamais été informé (frais d'inactivité, commissions de retrait, etc.) et qui viennent encore grever le solde disponible. Enfin, des positions de *trading* prétendument non clôturées vont être fermées et engendrer des pertes.

Au final, le solde du compte aura littéralement fondu et la somme effectivement récupérée sur le compte bancaire personnel du client sera très inférieure aux sommes versées à la société de Forex.

Le gain virtuel aura habilement été transformé en perte réelle...



### **L'envolée du Franc suisse face à l'Euro : plusieurs plaignants ont saisi le médiateur à la suite du mini krach boursier du 15 janvier 2015**

À la suite de l'annonce par la Banque nationale suisse qu'elle supprimait le cours plancher du Franc suisse (CHF), le 15 janvier 2015, cette devise s'est appréciée de plus de 30 % en quelques secondes. Il s'en est suivi une période de plusieurs minutes de volatilité extrême et d'une quasi-absence de liquidité.

À la suite de ces conditions exceptionnelles de marché, le médiateur a reçu plusieurs dossiers de plaignants qui ont subi de lourdes pertes, allant parfois jusqu'à dix fois le montant investi. Ils reprochent à leur intermédiaire financier une mauvaise information sur les risques liés au *trading* sur les devises, un dysfonctionnement des ordres de protection (*stop loss*) et une modification postérieure des prix d'exécution.

Lors de l'instruction de ces dossiers, dont certains continuaient d'arriver à la rédaction de ces lignes, le médiateur a pu prendre la mesure d'une telle situation, mais surtout des conséquences dommageables subies par les clients.

Ainsi, dans plusieurs dossiers, un intermédiaire financier avait refusé d'exécuter les ordres au prix qu'il avait affiché en arguant de la faible liquidité du marché à ce moment-là. Les prix avaient été modifiés plusieurs heures plus tard, aggravant lourdement la perte du client. Cependant, le médiateur a été amené à considérer qu'en l'espèce, l'établissement ne contestant pas avoir agi en tant qu'animateur de marché (*market maker*), il devait s'engager sur les cours qu'il proposait à ses clients, tout en supportant lui-même le risque d'illiquidité.

Le médiateur a estimé, dans ces cas précis, que le client devait percevoir une indemnisation correspondant à la différence entre le cours d'exécution confirmé en premier lieu et le cours d'exécution modifié a posteriori par l'établissement.



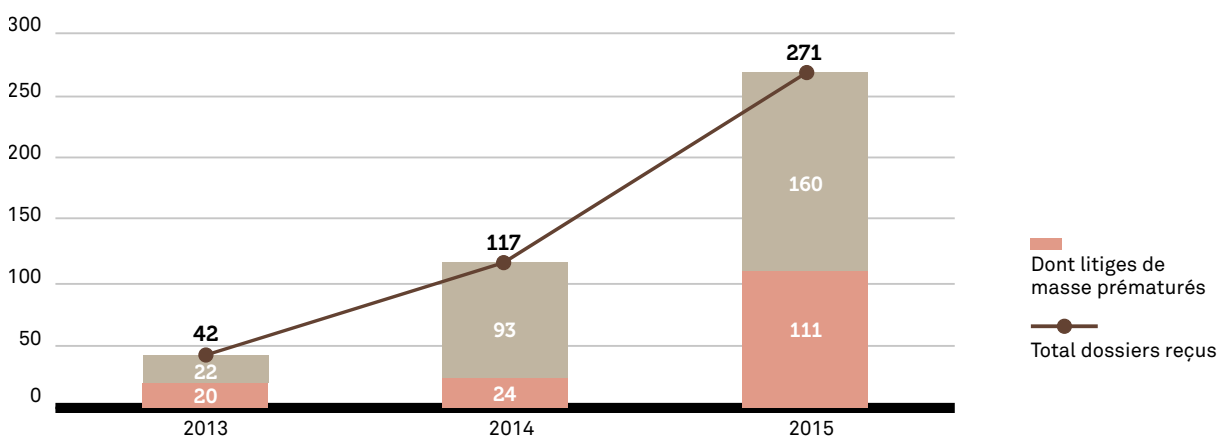
## D. Les dossiers sur l'épargne salariale continuent d'augmenter

La tendance des années précédentes s'est encore accentuée en 2015. On note une très forte augmentation du nombre de dossiers reçus cette année (271 dossiers contre 117 en 2014, soit + 129 %). Cette forte augmentation s'explique en partie par la réception, dès fin 2014, de nombreux dossiers portant sur la même problématique : des demandes de remboursement d'avoirs d'épargne salariale sans plus de préci-

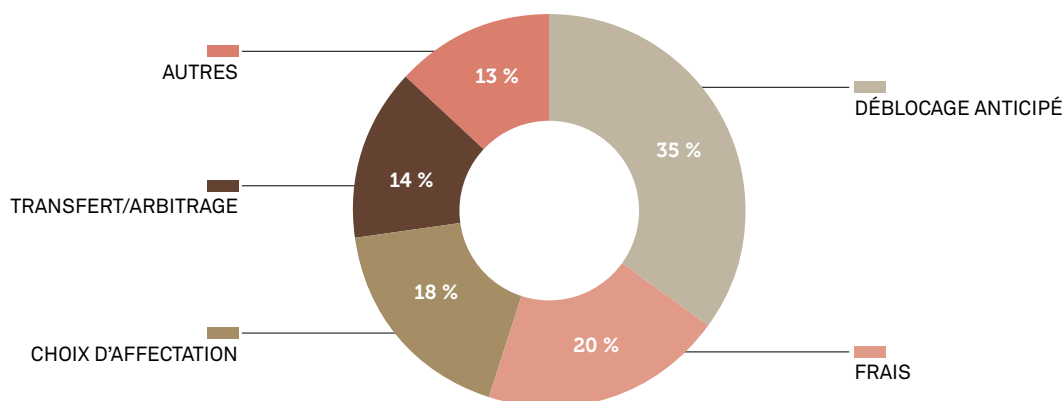
sion et sans saisine préalable du teneur de compte, préliminaire nécessaire à l'entrée en médiation. Ces dossiers (111), irrecevables en l'état à la procédure de médiation, augmentent de manière importante le nombre de dossiers reçus en 2015.

Les autres problématiques soulevées en 2015 sont relatives aux frais de tenue de compte, aux déblocages anticipés des avoirs, aux opérations de transfert et d'arbitrage, et à l'affectation de l'intéressement ou de la participation.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS D'ÉPARGNE SALARIALE REÇUS



### PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2015 EN ÉPARGNE SALARIALE





### 1. Les frais de tenue de compte

La question des frais est, comme l'année passée, une thématique récurrente. Après son départ de l'entreprise, parfois des années après, le salarié découvre que des frais annuels d'une trentaine d'euros sont prélevés, légalement, mais de façon bien discrète, directement sur ses avoirs en compte (par parts, voire millièmes de parts). Pour les épargnants disposant d'un montant faible d'épargne salariale, ces frais, qui sont parfaitement légaux, peuvent, selon les cas, année après année, absorber la totalité de l'épargne, alors que ces épargnants auraient eu un intérêt évident à demander le déblocage de leurs avoirs dès la cessation de leur contrat de travail.

Les frais de tenue de compte étant, avant le départ de l'employé de l'entreprise, intégralement pris en charge par l'employeur, le médiateur comprend que l'épargnant n'ait pas le réflexe de consulter la tarification applicable à son PEE ou à son PERCO, disponible notamment sur le site internet du teneur de compte. Dans ces dossiers, le médiateur est amené à recommander, en équité et ce au regard d'un très faible montant épargné, le remboursement des frais, et notamment des frais de clôture.

Le médiateur a souvent regretté que l'information relative aux frais prélevés n'ait pas été apportée au moment du départ de l'entreprise, moment clé où l'épargnant a la possibilité d'arbitrer, au vu de ces frais, de conserver ou non son épargne sur son compte. Il a eu l'occasion de présenter, dans le cadre du Copiesas<sup>2</sup>, ses propositions d'évolution de la réglementation (cf. Rapport du médiateur 2014, page 19).

2. *Le Copiesas est le Conseil d'orientation de la participation, de l'intéressement, de l'épargne salariale et de l'actionnariat salarié. C'est une instance de concertation et de réflexion sur l'épargne salariale qui réunissait des représentants des partenaires sociaux, des parlementaires et personnalités qualifiées, qui était chargée de préparer la réforme globale de l'intéressement, de la participation, de l'épargne salariale et de l'actionnariat salarié.*

La recommandation du médiateur de l'AMF a été reprise par le législateur dans les dispositions de la loi dite « loi Macron » du 6 août 2015. Ainsi, depuis le 8 août 2015, l'employeur est tenu d'indiquer, dans l'état récapitulatif remis au salarié lors de son départ de l'entreprise, que des frais de tenue de compte seront à la charge de ce dernier et prélevés directement sur ses avoirs.

### 2. Les demandes de débloquages anticipés

Le médiateur intervient également dans des dossiers relatifs à l'information délivrée aux épargnants par les établissements teneurs de compte, quant aux conditions de déblocage anticipé et à l'importance du choix des pièces à joindre à la demande de déblocage.

#### a. Les conditions des débloquages anticipés

Le législateur a souhaité encadrer très strictement les cas permettant au salarié de débloquer son épargne salariale, en imposant des conditions restrictives.

Le médiateur est intervenu dans plusieurs dossiers de médiation après avoir consulté, dans quelques cas, son correspondant auprès du ministère du Travail, afin de proposer au teneur de compte une interprétation plus souple des règles de déblocage pour tenir compte de cas de figure spécifiques que le législateur n'aurait pas expressément envisagés.

Le médiateur a, par exemple, relevé que, s'agissant d'une demande de déblocage pour la construction de la résidence principale, la question de l'interprétation du point de départ du délai de forclusion de six mois pouvait se poser, dès lors que des conditions suspensives étaient prévues dans le contrat de construction en cause. La réglementation applicable prévoit, en effet, que la demande de déblocage pour ce motif est forclosée six mois après la signature du contrat de construction. S'est donc posée la question délicate du

point de départ du délai des six mois, en présence d'un contrat de construction alors que ce contrat comporte des conditions suspensives.

Ainsi, le médiateur a pris l'attache du ministère du Travail afin de lui faire connaître son interprétation de cette réglementation lorsqu'il existe dans le contrat de construction des conditions suspensives dont on ignore, au moment de la signature, si elles seront réalisées. Dans ce cas de figure, le contrat est certes formé, au regard des règles du code civil, puisque le consentement a été donné au cas où l'événement incertain surviendrait. Mais l'efficacité de l'acte est paralysée et donc la condition suspensive l'empêche de produire ses effets. Le ministère du Travail a répondu au médiateur qu'une interprétation souple des textes était souhaitable dans ce cas spécifique.

Ainsi donc est admise l'interprétation selon laquelle, lorsque le contrat comporte une condition suspensive, il est possible de fixer le départ des six mois à la date à laquelle la condition suspensive est levée.

Fort de cet avis, le médiateur a recommandé au teneur de compte qui, s'appuyant sur la réglementation applicable, avait considéré que la demande du salarié était forclosée, de revoir sa position et de procéder au déblocage des avoirs pour motif « construction de la résidence principale », ce que ce dernier a accepté.

Par ailleurs, le médiateur continue de recevoir également un grand nombre de dossiers portant non pas sur la possibilité de procéder au déblocage des avoirs mais sur les montants débloqués.

#### **b. Les pièces justificatives fournies à l'appui de la demande de déblocage anticipé**

De nombreuses demandes de médiation portent sur le montant des avoirs débloqués. L'épargnant envisage de réaliser un projet (acquisition ou agrandissement de la résidence principale), établit son budget et demande le déblocage de son épargne salariale. Puis, au moment du versement, ce dernier constate que le montant des sommes débloquées ne correspond pas au montant estimé, mettant parfois son projet immobilier en péril.

C'est notamment le cas lorsque l'épargnant fournit le compromis de vente à l'appui de sa demande de déblocage pour « acquisition de la résidence principale » plutôt que l'acte authentique de vente.

Lors de l'instruction de ces dossiers, le médiateur a pu constater que l'information délivrée par certains établissements teneurs de compte ne permettait pas toujours aux épargnants de comprendre la différence des effets selon le document justificatif produit. La réglementation contraint, en effet, les épargnants qui souhaitent obtenir l'intégralité des sommes comptabilisées avant la signature de l'acte authentique de vente, à attendre la signature dudit document et donc, le cas échéant, à contracter un prêt. En revanche, la production du compromis de vente, qui intervient parfois plusieurs mois avant la signature de l'acte authentique, ne leur permettra pas de débloquer les avoirs placés après la promesse mais avant l'acte authentique.

Dans certains de ces dossiers, le médiateur a été amené à recommander aux établissements teneurs de compte de modifier leur documentation afin de faire apparaître plus clairement la distinction des effets légaux de la production de ces deux justificatifs sur le montant déblocable.

La problématique est assez similaire concernant le plan de financement remis par l'épargnant à l'appui d'une demande de déblocage pour « acquisition de la résidence principale ».

Au moment de la demande de déblocage pour « acquisition de la résidence principale », pour s'assurer que l'épargnant ne sur-finance pas cette opération, un établissement teneur de compte demandait à l'épargnant d'indiquer dans le formulaire reprenant son plan de financement le montant de l'épargne salariale déblocable. Or à la date de sa demande initiale, le montant de sa participation n'était pas encore connu.

La vigilance des teneurs de compte est légitime, mais elle ne doit pas pour autant conduire à rendre impossible l'exercice du droit reconnu au salarié de demander le déblocage complémentaire de ses droits de participation relatif au dernier exercice clos qui ne sont ni déterminés ni individualisés à la date de sa demande de déblocage initiale.

Le médiateur a recommandé à cet établissement, qui l'a accepté, d'employer la pratique suivie par d'autres teneurs de compte : considérer, pour s'assurer que l'épargnant n'est pas placé en situation de sur-financement, que le montant total déblocué ne soit pas supérieur au montant de l'apport personnel mentionné dans le plan de financement (pour plus de détails sur cette médiation, voir le blog du médiateur publié sur le site de l'AMF le 2 juin 2015).

### c. Les litiges portant sur l'affectation par défaut de l'intéressement ou de la participation

Tous les ans, les salariés épargnants sont informés, en recevant leur bulletin d'option, du montant des sommes allouées au titre de la participation et/ou de l'intéressement et sont invités à transmettre, dans un délai déterminé, leur choix d'affectation : demander le versement de ces sommes ou les épargner en plaçant ces avoirs soit sur le PEE (bloqués pour cinq ans) soit sur le PERCO (bloqués jusqu'à la retraite). Chaque salarié peut communiquer ses instructions en renvoyant le bulletin d'option complété ou en validant ses choix sur l'espace personnalisé du site internet de l'établissement teneur de compte.

Lorsque le teneur de compte ne reçoit pas les choix du salarié avant la date limite de réponse, il applique le choix par défaut qui, conformément à la réglementation applicable, correspond à l'investissement de la participation (généralement à hauteur de 50 % dans le PEE et 50 % dans le PERCO) et au versement de l'inté-

gralité de l'intéressement sur son compte bancaire, réglementation applicable jusqu'au 31 décembre 2015. Par la suite, le salarié est informé par un avis d'opération.

Le médiateur a été saisi régulièrement de demandes de médiation de salariés qui, pensant avoir transmis leurs instructions, plus souvent de versement sur leur compte, constatent à la réception de l'avis d'opération que celles-ci n'ont pas été enregistrées. Dans ces dossiers, il faut distinguer les instructions adressées par courrier de celles qui sont affichées sur le site internet.

Pour les instructions données par courrier, le médiateur va recueillir des preuves de la date d'envoi du courrier (photocopie de l'enveloppe timbrée) et/ou de la date de la réception par l'établissement du bulletin (horodatage du bulletin d'option) afin de déterminer si le bulletin d'option a été adressé dans le délai prescrit et d'intervenir, le cas échéant, en faveur de l'épargnant.

## Le PEE et le PERCO : deux dispositifs d'épargne salariale très différents

L'employeur propose généralement à ses salariés deux dispositifs d'épargne salariale qui leur permettent de se constituer une épargne sous la forme d'un portefeuille de valeurs mobilières : le plan épargne entreprise (PEE) et le plan épargne retraite collectif (PERCO). Ces dispositifs peuvent être alimentés par l'intéressement, la participation et/ou des versements du salarié ou de l'entreprise.

Le plan épargne entreprise (PEE) permet aux salariés de se constituer une épargne moyen terme bloquée pendant cinq ans minimum. Cependant, le salarié pourra procéder au déblocage anticipé de ses avoirs dans neuf cas prévus par le législateur : la cessation du contrat de travail, l'acquisition/l'agrandissement/la construction/la remise en état après une catastrophe naturelle de la résidence principale, le mariage ou Pacs l'arrivée au foyer du troisième enfant, le divorce ou la séparation avec la garde d'au moins un enfant, l'invalidité, le décès, le surendettement, et la création ou reprise d'une entreprise.

Le plan épargne retraite collectif (PERCO) permet aux salariés d'une entreprise de se constituer une épargne accessible à la retraite, soit sous forme de rente, soit sous forme de capital si l'accord collectif le prévoit. Ce dispositif est contraignant car les sommes placées sur le PERCO sont bloquées jusqu'à la retraite, et les conditions de sortie par anticipation sont très restrictives et limitées. Il n'existe que cinq cas de déblocage : l'invalidité, le décès, le surendettement, la fin de droits aux allocations chômage, l'acquisition ou la remise en état suite à une catastrophe naturelle de la résidence principale. Ce déblocage n'est pas automatique, il n'intervient que si le salarié épargnant en fait la demande.

**Attention ! Le salarié ne doit pas oublier de communiquer ses changements d'adresses à son teneur de compte d'épargne salariale**

Le salarié qui quitte l'entreprise est informé par son ancien employeur qu'il devra aviser de ses changements d'adresse l'entreprise ou le teneur de compte d'épargne salariale. Le salarié ne doit pas prendre cette contrainte à la légère, surtout s'il souhaite être prévenu des sommes qui lui seront allouées au titre de l'intéressement et/ou de la participation pour l'année à venir. Il faut noter que, si le salarié ne peut être contacté à la dernière adresse connue, les sommes dues au titre de l'intéressement sont tenues à sa disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement. Passé ce délai, elles doivent être versées à la Caisse des dépôts et consignations auprès de laquelle l'intéressé peut réclamer les sommes en questions pendant trente ans. Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, ce délai est passé de trente à vingt ans.

Concernant les instructions transmises par le site internet, le médiateur va s'assurer que l'information délivrée à l'épargnant lorsqu'il transmet son instruction, et notamment au moment de la validation, est complète et exhaustive : l'épargnant était-il en mesure de comprendre que l'opération devait être validée ? L'alerte était-elle suffisante ?

La « loi Macron », qui souhaite privilégier l'épargne, a modifié, à partir de 2016, l'affectation par défaut de l'intéressement.

Désormais, à défaut de choix de l'épargnant, les sommes dues au titre de l'intéressement ne seront plus versées sur son compte bancaire mais affectées en totalité au plan d'épargne d'entreprise (PEE), et deviendront donc indisponibles pendant au moins cinq ans.

Cette nouvelle réglementation risque de bouleverser les comportements des salariés qui considèrent très souvent l'intéressement comme un complément de revenu plutôt que comme de l'épargne non disponible.

Aussi, à titre transitoire, pour les droits à intéressement attribués entre le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et le 31 décembre 2017, l'épargnant qui s'est vu appliquer le mécanisme par défaut pour son intéressement disposera, de par la loi, d'un droit de « rétractation » dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'affectation sur le plan épargne entreprise, les droits correspondants étant calculés sur la base de la valeur liquidative applicable à la date de la démarche de rétractation.

**d. Transfert/arbitrage entre dispositifs d'épargne salariale**

Le médiateur est régulièrement saisi de dossiers de médiation dans lesquels l'épargnant souhaitant, par exemple, privilégier au sein de son PEE la part de son investissement dans un fonds actions ou dans un fonds obligataire, procède par erreur non à un arbitrage, mais à une opération de transfert de ses avoirs dans un autre dispositif (PEE, PEG, PERCO). L'erreur de manipulation n'est pas sans conséquence quand le transfert s'opère du PEE vers le PERCO rendant les avoirs transférés indisponibles jusqu'à la date de départ en retraite, sauf dans cinq cas de déblocage anticipé très restrictifs prévus par la réglementation (au lieu des neuf prévus pour les avoirs prévus dans un PEE, incluant, par exemple, la cessation du contrat de travail). En outre, après la validation, aucun retour en arrière n'est possible. L'épargnant ne peut pas annuler l'opération effectuée par erreur. D'où la nécessité de prendre le temps de lire les messages d'alerte lors de la saisie.

Dans ces dossiers, le médiateur examine attentivement l'ensemble des informations délivrées par le teneur de compte lors de la saisie de l'opération, et notamment les messages d'alerte mettant en garde l'épargnant sur les conséquences de l'opération de transfert : sont-ils suffisamment clairs et mettent-ils en avant les conséquences liées à cette opération de transfert ? Comme le rappelle le médiateur, on ne peut que souscrire à la préférence donnée par le législateur à l'épargne longue, encore faut-il que le consentement du salarié à une telle orientation soit pleinement éclairé.

#### 4. « LE JOURNAL DE BORD DU MÉDIATEUR » : UN CAS PRATIQUE CHAQUE MOIS

Lancé en mai 2014, *Le Journal de bord du médiateur* permet de rendre compte de son rôle, de son approche et des bénéficiaires de la médiation. Chaque mois, le *Journal de bord* met à sa Une un dossier de médiation, décrypté en toute confidentialité qui illustre la mission que remplissent quotidiennement le médiateur et son équipe de juristes. Il est accessible sur le site internet de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) – Rubrique Le médiateur).

Le succès de ce *Journal de bord* se confirme, s'amplifie même : les lecteurs sont de plus en plus nombreux chaque mois. Sur l'année qui vient de s'écouler, près de 17 300 visites ont été comptabilisées (soit 1 439 visites par mois en 2015, contre 814 visites par mois en 2014) et près de 600 lecteurs se sont abonnés pour recevoir une alerte chaque mois.

Une nouveauté en 2015 : en complément du dossier du mois, le médiateur propose un nouveau rendez-vous mensuel, en images cette fois-ci. Depuis septembre, Marielle Cohen-Branche tient, en effet, une chronique mensuelle dans l'émission de télévision « *Intégrale Placements* » de BFM Business. Tous les quatre lundis, en direct à 10 h 20, elle y présente en cinq minutes un cas concret de médiation tel que décrypté dans le *Journal de bord*.

#### 5. LES AUTRES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR

Afin d'améliorer la visibilité et la connaissance de la médiation, le médiateur participe à de nombreuses interventions auprès des professionnels et du grand public.

Ainsi, en 2015, le médiateur est intervenu dans une quinzaine de colloques et/ou réunions d'échanges avec des professionnels ou des instances universitaires. En particulier, le médiateur a rencontré plusieurs associations professionnelles de Conseillers en investissements financiers (CIF) afin de leur présenter la directive Médiation et d'avancer les réflexions sur l'application du dispositif de médiation de la consommation à leur profession.

Le médiateur a également animé six sessions de formation et communiqué sur son expérience et sa vision de la médiation en France et en Europe à divers publics de professionnels.

Ce rôle pédagogique passe aussi par ses interventions dans la presse spécialisée, et parfois dans la presse pour un public plus large.

À titre d'exemple, voici deux articles parus en 2015 :

- *Et si on parlait de la double peine... en matière de Forex* - Bulletin Joly Bourse - juin 2015
- *L'étonnante diversité des régimes de confidentialité des médiations financières à travers l'Europe*, Revue de droit bancaire et financier, Lexisnexis n° 5, Septembre-octobre 2015

#### 6. LES ACTIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES DU MÉDIATEUR

Au plan national, et depuis 2007, le médiateur de l'AMF fait partie du Club des médiateurs de services au public, et est membre du bureau de ce club depuis février 2014 qui, en plus de la réunion plénière mensuelle, se réunit une fois par mois. Cette année, les échanges entre les membres du club ont principalement porté sur la transposition de la directive Médiation.

Le 12 octobre 2015, le médiateur de l'AMF a animé avec le délégué du médiateur de Bercy, Serge Arnal, la journée de formation consacrée à « La médiation sous l'angle juridique », organisée sous l'égide du club. Le médiateur de l'AMF a notamment présenté l'environnement juridique général, mais aussi des concepts propres à la médiation à la lumière de la nouvelle directive, ainsi que les outils juridiques à la disposition du médiateur dans ses négociations.

Au plan européen, le médiateur de l'AMF, membre du réseau FIN-NET, créé par la Commission européenne, a, comme chaque année, participé aux réunions des médiateurs financiers. Ce réseau compte 57 médiateurs, membres qui ont tous été « notifiés », au sens d'agréés, par leur gouvernement respectif, et qui sont liés par un protocole d'accord.

À chacune des réunions, qui se sont tenues à Bruxelles en juin et décembre 2015, la transposition de la directive Médiation a été le sujet principal des discussions entre les médiateurs financiers européens. Un état des lieux sur l'avancement de la transposition de la directive dans les différents pays membres a été dressé ainsi qu'un point sur le règlement ODR, avec la présentation d'un projet de maquette de ce que pourrait être le site pour les *online dispute resolution*.

## DOSSIERS ET RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES PUBLIÉS SUR « LE JOURNAL DE BORD DU MÉDITEUR » EN 2015

- **Le détachement d'un dividende peut avoir des conséquences sur les ordres de bourse – Janvier 2015**

Un évènement sur un titre, tel qu'un détachement de dividende, a une influence sur son cours de bourse, puisque sa valeur économique est modifiée à cet instant et, partant, sur les limites des ordres de bourse. Il appartient à l'investisseur de rester vigilant lorsqu'il cherche à vendre ses titres à cette période !

- **L'investissement dans cadre d'un Plan d'épargne en actions (PEA) « classique » d'un titre inéligible – qui est responsable ? – Février 2015**

Il appartient bien à l'investisseur de s'informer sur l'éligibilité dans son PEA « classique » des titres qu'il souhaite acquérir au sein de cette enveloppe fiscale. Il appartient parallèlement à l'établissement financier de vérifier l'exactitude des informations délivrées à cet égard. En outre, on peut souhaiter que les établissements financiers systématisent la bonne pratique de place consistant à bloquer informatiquement les titres inéligibles dans un PEA « classique » pour éviter que le client commette une telle erreur.

- **Le statut de contribuable américain dit « US Person » : quelles sont les obligations respectives de la banque et du client liées à l'extra-territorialité de la réglementation fiscale américaine ? – Mars 2015**

Il ne faut pas négliger de répondre aux demandes de renseignements de sa banque, en particulier en matière de fiscalité ! Si la banque est effectivement tenue d'informer son client quant à son possible statut d'*US Person* et des formalités y afférant, il revient au client de fournir les informations requises par la réglementation américaine, sous peine de se voir appliquer des retenues à la source extrêmement pénalisantes.

- **Des indices conservés par le client aident le médiateur à obtenir un dédommagement en matière d'options binaires et de Forex si la société est agréée – Avril 2015**

Dans 50 % des dossiers reçus, la société n'étant pas agréée, le médiateur ne peut pas entamer un processus de médiation et doit transmettre le dossier au procureur de la République. S'agissant des sociétés agréées, la conservation d'indices matériels peut être décisive pour lui permettre de recommander et d'obtenir une indemnisation. Il ne faut jamais oublier qu'intervenir sur les sites d'options binaires et de Forex reste extrêmement risqué et se termine presque toujours en pure perte.

- **Attention ! Un ordre de bourse peut en cacher un autre : qu'en est-il des règles de priorité d'exécution des ordres ? – Mai 2015**

Attention au type d'ordre sélectionné ! Selon l'ordre choisi, l'investisseur privilégiera, en effet, la rapidité d'exécution, la quantité ou le prix. Par exemple, un ordre à cours limité permet de maîtriser le cours d'exécution mais est susceptible d'être fractionné, voire non exécuté pour partie ou totalement, comme cela a d'ailleurs été le cas pour l'ordre d'achat de 100 titres X enregistré dans le carnet d'ordres après celui de M. L. À l'inverse, l'ordre au marché, prioritaire sur tous les types d'ordres, garantit la quantité mais pas le cours d'exécution.

Par ailleurs, lorsqu'un investisseur souhaite savoir si la valeur qu'il envisage d'acquérir ou de céder est cotée en continu ou au *fixing* – ce qui ne figure pas toujours explicitement sur les sites boursiers – il lui suffit de consulter sa fiche et ses caractéristiques sur le site internet d'Euronext ([www.euronext.com](http://www.euronext.com)) qui gère l'affectation des valeurs à l'un de ces modes de cotation en fonction de leur liquidité (nombre de transactions mesuré sur une base annuelle).

Enfin, l'investisseur doit penser à vérifier si les plateformes sur lesquelles il consulte gratuitement le carnet d'ordres le diffusent en temps réel ou bien de manière différée.

.../...

.../...

- **Épargne salariale : il est utile de bien connaître les conditions particulières de déblocage anticipé en cas d'acquisition de la résidence principale – Juin 2015**

Le déblocage anticipé de l'épargne salariale avant cinq ans n'est possible que s'il est justifié par des situations exceptionnelles limitativement prévues par la loi. Pour prévenir les abus, la circulaire a prévu des garde-fous tels que la règle du déblocage unique, le délai de six mois par rapport au fait générateur pour effectuer la demande de déblocage, ou encore l'interdiction du sur-financement. La vigilance des teneurs de compte est donc légitime, mais elle ne doit pas pour autant conduire à rendre impossible l'exercice du droit, par ailleurs reconnu au salarié, de demander le déblocage complémentaire de ses droits de participation relatifs au dernier exercice clos qui ne sont ni déterminés ni individualisés à la date de sa demande de déblocage initiale.

Il est heureux que des bonnes pratiques se généralisent au sein d'une même profession. Le médiateur a d'ailleurs pu observer que le formulaire de demande de déblocage de ce teneur de compte avait évolué dans ce sens.

- **Sur quelle base régulariser un rachat d'actions de SICAV exécuté tardivement ? – Juillet 2015**

L'investisseur doit garder à l'esprit que les souscriptions et rachats de parts d'OPCVM s'effectuent toujours « à cours inconnu », c'est-à-dire sur la base de la prochaine valeur liquidative et ce, afin d'éviter certaines pratiques contestables.

Il convient donc de consulter les prospectus des OPCVM dont il détient des parts, les conditions de souscriptions et de rachats y sont toujours indiquées, en particulier l'heure limite à laquelle l'ordre doit être passé pour être exécuté sur la base de la valeur liquidative suivante.

- **Gains virtuels mais pertes réelles : si par extraordinaire le trading sur le Forex fait apparaître des gains, au moment de les retirer du compte, tout se complique... – Septembre 2015**

Se laisser tenter à jouer l'apprenti trader via des options binaires ou sur le Forex est un jeu risqué qui se solde par la perte de l'investissement dans l'immense majorité des cas. Tant qu'ils ne sont pas retirés, les éventuels gains réalisés sur le compte de trading ne sont que virtuels. Le retrait s'avère souvent semé d'embûches. Le médiateur ne pourra intervenir utilement qu'à la condition que la société soit agréée, et surtout qu'un maximum d'indices matériels aient été conservés. Dans la plupart des cas, malheureusement, les clients n'ont conservé aucune trace de ces échanges. Il faut garder à l'esprit que l'argent versé à ces sociétés est, quant à lui, bien réel.

L'AMF a montré sa détermination à lutter contre ces pratiques. Début 2015, elle a demandé aux Pouvoirs publics français la réglementation, voire l'interdiction, de la publicité par internet de ce genre de pratiques condamnables.

- **La mauvaise exécution d'un ordre de bourse : quand le préjudice réel du plaignant n'est pas celui qu'il estime... – Octobre 2015**

Il n'est pas toujours aisé pour l'investisseur ou l'épargnant d'avoir une vision objective de la nature du préjudice qu'il estime avoir subi, ni du montant de la réparation qu'il souhaite obtenir. Le rôle du médiateur est alors de l'éclairer sur ce point délicat, en en donnant les raisons.

Le propre de la responsabilité civile, ainsi que le rappelle régulièrement la jurisprudence, est de rétablir l'équilibre détruit aussi exactement que possible, et de replacer le client victime dans la situation où il se serait trouvé si l'acte dommageable ne s'était pas produit (ici, l'exécution de l'ordre). Dans le cas étudié, Mme S aurait dû rester en possession de ses titres dès lors que le cours fixé minimum n'avait pas été atteint, ce que l'établissement financier avait proposé à ses propres frais.

La seconde leçon à tirer est la suivante : il importe de bien donner une date limite pour ses ordres de bourse car, à défaut d'indication, ils ne sont généralement valables que pour la journée de négociation. Mais attention ! Il arrive que certains établissements financiers prévoient dans leur convention une durée par défaut plus longue. Il convient donc à l'investisseur de le vérifier.



.../...

- **Le sort de l'intéressement placé après le départ du salarié de l'entreprise – Novembre 2015**

Attention ! Un intéressement attribué avant le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et placé volontairement par le salarié, après son départ de l'entreprise, ne pourra pas être débloqué pour ce motif.

Dans la mesure où l'intéressement sera attribué après le 1<sup>er</sup> janvier 2016, cette règle va changer avec les dispositions de la « loi Macron » : à compter de cette date, par défaut, c'est-à-dire sans que le salarié ait exprimé un choix, son intéressement ne sera plus versé sur son compte mais sera placé, et donc bloqué automatiquement. Il ne pourra donc plus être considéré comme un versement volontaire. Le législateur a prévu une période transitoire de deux ans durant laquelle le salarié pourra demander, dans un délai de trois mois à compter de la notification de son intéressement, son déblocage anticipé.

- **La banque doit pouvoir justifier avoir remis le prospectus à son client préalablement à la souscription d'un OPCVM – décembre 2015**

Ce cas de médiation met en lumière les avantages que présente une médiation indépendante au cours de laquelle chaque partie doit pouvoir justifier ses propres obligations.

Il peut être considéré, dans le cas de M. X, que la banque a eu raison d'accepter cette indemnisation à l'initiative du médiateur. En effet, à supposer que le prospectus ait été remis préalablement à la souscription au client, conformément aux réponses initiales de la banque, elle ne pouvait le prouver. Or en accord avec la réglementation et la jurisprudence constante, il appartient à la banque de démontrer qu'elle a bien informé le client, en lui remettant ce prospectus, et ce avant la souscription du produit. Faute d'avoir pu fournir le bulletin de souscription signé par le client, la banque ne pouvait pas justifier avoir rempli son obligation d'information préalable.

Il est donc décisif pour un prestataire de services d'investissement de conserver des éléments de preuve de la remise de cette information préalable.

La seconde leçon à tirer est pour le client : que souscrire à un produit financier est un acte qu'il faut faire pour soi, et non pour faire plaisir à son banquier...

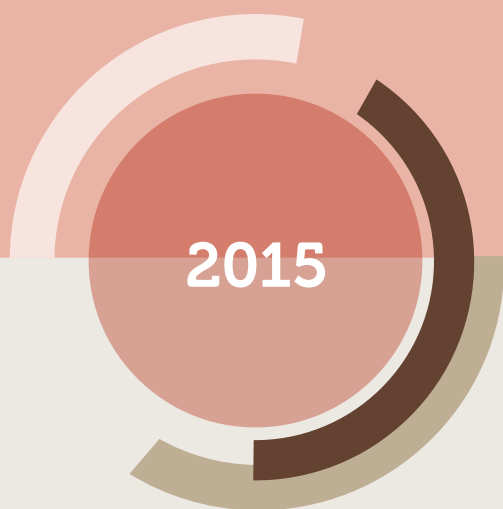
En outre, Marielle Cohen-Branche a entrepris une étude sur la diversité des régimes de confidentialité à travers l'Europe des médiateurs financiers à partir d'un questionnaire envoyé à tous ses collègues européens. Le réseau FIN-NET de la Commission européenne a poursuivi et officialisé cette étude qui a visé 54 médiateurs à travers l'Europe et permis d'obtenir des réponses complémentaires lors de la réunion du 10 décembre 2015. Il apparaît que 17 médiateurs financiers bancaires ou assurantiels (sur les 24 qui ont répondu à cette question), provenant de 13 pays européens indiquent avoir le droit ou le devoir d'informer leur régulateur, lorsque des pratiques graves sont constatées.

Enfin, au plan international, membre, depuis janvier 2013, du réseau INFO (*International Network of Financial services Ombudsman*) qui regroupe des médiateurs financiers (banque, finance, assurance) venant du monde entier, le médiateur de l'AMF échange avec les membres du réseau et est amené à publier des articles dans le bulletin mensuel d'INFO.

En septembre 2015, le médiateur de l'AMF s'est rendu à la conférence annuelle du réseau qui s'est tenue à Helsinki, en Finlande.

Réunissant des médiateurs financiers (banque, finance, assurance) du monde entier, ce rendez-vous annuel est l'occasion pour ses membres de partager leur expérience de la médiation et de développer leurs compétences dans la résolution amiable des différends. Ces trois jours riches en échanges sur les pratiques respectives de la médiation ont été rythmés par de nombreuses tables rondes.

Cette année, le médiateur de l'AMF a d'ailleurs présidé une table ronde sur les tendances en matière de résolution des litiges au cours de laquelle ses homologues, sud-africains et allemands notamment, ont pu faire part de leurs préoccupations actuelles. Marielle Cohen-Branche a, quant à elle, abordé la problématique du Forex, sujet brûlant qui mobilise l'AMF et son médiateur.



<b>Annexe 1</b>	
ARTICLE L. 621-19 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER .....	33
<b>Annexe 2</b>	
ORGANIGRAMME DE LA MÉDIATION DE L'AMF .....	34
<b>Annexe 3</b>	
CHARTRE DE LA MÉDIATION .....	35
<b>Annexe 4</b>	
EN SAVOIR PLUS SUR LA MÉDIATION .....	36
LES AVANTAGES DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION .....	37



# Annexe 1

## **ARTICLE L. 621-19 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER**

**Modifié par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août  
2015 - art. 2**

I. Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l'Autorité des marchés financiers après avis du Collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l'Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu'elles appellent.

Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation.

La saisine du médiateur de l'Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de l'article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

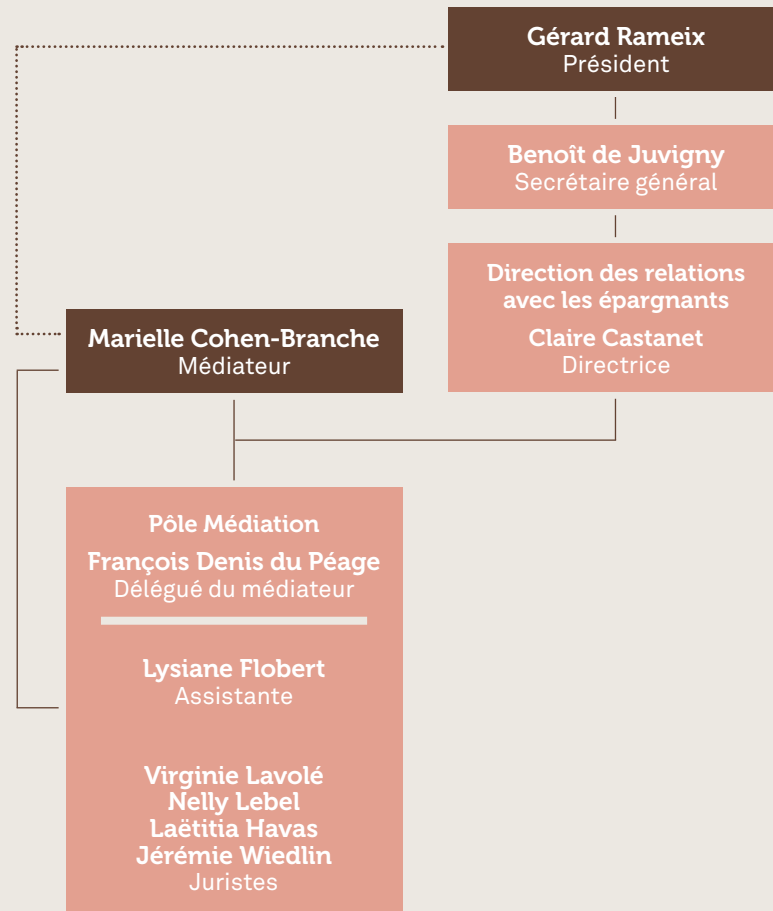
Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission.



## Annexe 2

### ORGANIGRAMME DE LA MÉDIATION



Le médiateur et son équipe en 2016



# Annexe 3

## CHARTRE DE LA MÉDIATION

### ARTICLE 1 - OBJET DE LA CHARTE

La présente charte est adressée à toute personne qui saisit le médiateur. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

### ARTICLE 2 - LE 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 trois ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation.

### ARTICLE 3 - CHAMP DE COMPÉTENCE

Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l'AMF. En revanche il n'est pas compétent en matière bancaire, de fiscalité et d'assurance.

En application de l'article L.152-2 du code de la consommation, Le médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- le litige a été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

### ARTICLE 4 - PRINCIPES APPLICABLES

**Indépendance** : Au sein de l'AMF, autorité publique indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

**Impartialité** : 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.

**Volontaire** : L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties, et celles-ci ont la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

**Confidentialité** : 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.

**Gratuité** : Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.

**Suspension du délai de prescription** : La saisine du médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne saurait être inférieure à six mois lorsque le médiateur déclare la médiation terminée.

**Transparence** : 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.

### ARTICLE 5 - DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

#### Instruction

Le médiateur analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chaque partie séparément ou ensemble.

Les parties peuvent saisir le médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

#### Durée

L'avis du médiateur est rendu dans un délai de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le médiateur en cas de complexité du litige.

#### Avis du médiateur et accord des parties

À l'issue du processus, le médiateur rend un avis motivé en droit et en équité. La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le désistement de l'une des parties.

Les parties peuvent refuser ou accepter de suivre l'avis du médiateur qui, le cas échéant, veillera à l'exécution de l'accord.



# Annexe 4

## EN SAVOIR PLUS SUR LA MÉDIATION

- **Site internet de FIN-NET**  
Réseau des médiateurs financiers européens  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm)
- **Site internet de INFO**  
*International Network of Financial Services Ombudsman*  
<http://www.networkfso.org/>
- **Site internet du Club de médiateurs**  
<http://clubdesmediateurs.fr/>
- **Directive européenne 2013/11/UE**  
Relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:FR:PDF>
- **Règlement 524/2013**  
Relatif au règlement en ligne des litiges de consommation  
[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:JOL\\_2013\\_165\\_R\\_0001\\_01&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:JOL_2013_165_R_0001_01&from=EN)
- **Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015**  
Relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation  
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940&categorieLien=id>
- **Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015**  
Relatif à la médiation des litiges de consommation  
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo>

# Les avantages de la procédure de médiation

La procédure de médiation proposée par l'AMF est :

## GRATUITE

Aucun frais n'est dû au titre de la procédure tant à l'ouverture du dossier qu'au moment de sa clôture.

## NON CONTRAIGNANTE

Le médiateur fait une recommandation que les parties demeurent libres de ne pas accepter.

## CONFIDENTIELLE

Ni les éléments échangés au cours de la procédure de médiation, ni le nom des parties, ni la recommandation du médiateur ne peuvent être communiqués.

## RAPIDE

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.

## INDÉPENDANTE

Le médiateur traite les dossiers en toute indépendance. Il ne reçoit aucune instruction sur les dossiers dont il a la charge. Le médiateur dispose des moyens suffisants à l'exercice neutre et impartial de son activité.

## ÉQUITABLE

La médiation est menée en droit et en équité de manière juste, égalitaire et équitable.

## TRAITÉE AVEC COMPÉTENCE

En recourant au service de médiation de l'AMF, les épargnants sont assurés d'un traitement de leur différend par le médiateur et son équipe de juristes avec un haut niveau d'expertise en droit bancaire et financier.

## EFFICACE

La saisine du médiateur est très facile, puisqu'un courrier simple ou un formulaire en ligne sur le site internet de l'AMF suffit pour déposer sa requête.

## TRANSPARENTE

Les règles de la médiation ainsi que la charte de la médiation sont accessibles au public sur le site internet de l'AMF. Le médiateur rend compte de son activité dans son rapport annuel.

## LÉGALE

La saisine du médiateur provoque la suspension du délai de prescription. Dans l'hypothèse où la médiation échoue, la loi accorde au demandeur un délai supplémentaire pour intenter une action en justice.



**CONTACTER  
LE MÉDIATEUR DE L'AMF**

Par voie postale  
**Madame Marielle Cohen-Branche**  
**Médiateur**  
**Autorité des marchés financiers**  
**17, place de la Bourse**  
**75082 PARIS CEDEX 02**

Ou par formulaire électronique  
téléchargeable sur le site internet de l'AMF  
**[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) > Le médiateur**



17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02 — France  
Tél. : 01 53 45 60 00  
[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)