AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

18 avril 2019

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers publie son rapport annuel 2018

Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'AMF, a présenté lors d'une conférence de presse son rapport annuel pour l'année écoulée. L'occasion de rappeler, au-delà des chiffres-clés et de la confirmation de l'efficacité et de l'adhésion des épargnants comme des professionnels, les valeurs structurantes de la Médiation.

Les chiffres de l'année 2018

Comme chaque année, les principaux indicateurs de la Médiation témoignent de sa forte activité :
• 1438 dossiers reçus (+ 6 %)
• 1408 dossiers traités et clôturés, en stabilité
• 813 dossiers reçus dans le champ de compétence (+17 %)
• 523 avis rendus (+3 %)
• 308 établissements concernés (prestataires de services d'investissements majoritairement, mais aussi entreprises de marché, émetteurs etc.)

La fragmentation des secteurs entre finance, banque et assurance demeure complexe pour les usagers : cette année, près de 44% des dossiers reçus sont en dehors du champ de compétence du médiateur de l'AMF. Toutefois, un motif de satisfaction : grâce au mode de filtrage du nouveau formulaire du site de l'AMF, seulement 27 % des dossiers saisis ainsi sont non recevables, contre 46 % en 2017.

Le courrier postal reste privilégié par 71 % des demandeurs.

A l'instar des années précédentes, les chiffres de 2018 illustrent l'adhésion que remporte la médiation de l'AMF : 93 % des recommandations favorables sont suivies tant par l'épargnant que par le professionnel et en cas de recommandation défavorable pour le demandeur, très rares sont les cas d'insatisfaction (6 %).

Les sujets-phares

- Les dossiers relatifs à l'épargne salariale progressent à nouveau : 217 dossiers contre 211 en 2017. Pour rappel, ils n'étaient que 93 en 2014. Les motifs de saisines restent variés mais si les réclamations sur les frais de garde diminuent (de 18 % à 15 %), celles concernant les affectations par défaut augmentent (de 19 % à 26 %). Une problématique liée à la difficile appréhension du PERCO, sujet sur lequel le médiateur porte une attention particulière et formule des recommandations auprès des diverses parties-prenantes.

- Après une année de baisse très nette, les dossiers en matière de trading spéculatif sur Forex ou options binaires diminuent toujours : 51 dossiers en 2018 (98 en 2017) impliquant 40 sociétés agréées et 11 non agréées (les dossiers étant dans ce cas transmis au procureur de la République). Cette chute prouve l'impact des diverses initiatives françaises (interdiction de la publicité) ou européennes (restriction / interdiction de commercialisation)[(1)]. Cependant, le champ de l'escroquerie se déplace : après des saisines liées aux diamants d'investissements en 2017, le médiateur a constaté l'émergence de celles liées aux placements en crypto-actifs assortis de perspective de rendement. 35 dossiers cette année, face auxquels la Médiation doit décliner sa compétence puisqu'aucun professionnel ne dispose, à ce jour, d'une offre autorisée.

- Enfin, les dossiers portant sur les PEA augmentent de 30% : 70 cas contre 53 en 2017. Pour la moitié de ces dossiers, les litiges portent sur des durées anormales de transfert entre deux établissements gestionnaires. Cette difficulté avait conduit le médiateur à formuler des recommandations générales en la matière pour accélérer et fluidifier ces transferts notamment en cas de titres non cotés au sein de l'enveloppe. Après un avis favorable du Comité consultation du secteur financier en septembre 2018, cette procédure est désormais facilitée.

  Ce point illustre la mission plus générale de la Médiation de l'AMF : être en mesure, en cas de besoin, de faire bouger des situations et pratiques existantes, voire la législation, en étant force de proposition auprès des instances concernées.

Œuvrer pour une médiation mieux connue

Dans un paysage juridique de plus en plus complexe, où les alternatives à la voie judiciaire se multiplient, il convient de rappeler les valeurs communes des médiateurs de la consommation qui sont, actuellement, les seuls médiateurs amiables régulés et gratuits pour les consommateurs : indépendance, confidentialité et impartialité.
Afin de mieux faire connaître le principe de la médiation, le Journal de Bord, accessible depuis le site internet de l'AMF, propose chaque mois, un billet pratique et concret de cas vécu. Son audience progresse de 20% cette année et, pour la première fois, le rapport annuel reprend, sous forme thématique, l'ensemble des billets parus depuis le lancement en 2014 : une base documentaire opérationnelle utile tant pour les professionnels que les particuliers.

À propos de l'AMF
Autorité publique indépendante, l'AMF est chargée de veiller à la protection de l'épargne investie en produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés. Visitez notre site https://www.amf-france.org

Contact presse :
Direction de la communication de l'AMF - Caroline Richard - Tél : +33 (0)1 5345 6039 ou +33 (0)1 5345 6028

En savoir plus

- Rapport annuel du médiateur de l'AMF 2018
- Rapport annuel 2018 du médiateur de l'AMF - Conférence de presse - 18 avril 2019

[1] Interdiction de la publicité par voie électronique prévue dans la loi Sapin II - Mesures d'intervention prévues par MIF 2 relatives à la fourniture de contrats sur différence (CFD) et d'options binaires aux investisseurs de détail dans l'Union européenne mise en œuvre par l'AEMF.

SUR LE MÊME THÈME

S'abonner à nos alertes et flux RSS

ARTICLE MÉDIATION

27 avril 2022

Le rapport annuel du Médiateur

COMMUNIQUÉ AMF MÉDIATION

20 avril 2022

Le médiateur de l'AMF publie son rapport annuel 2021

CONFÉRENCE DE PRESSE MÉDIATION

20 avril 2022

Rapport annuel 2021 du médiateur de l'AMF - Conférence de presse - 20 avril 2022

Mentions légales :
Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact : Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02