



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

16 avril 2015

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers publie son rapport annuel 2014

Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'AMF, a présenté à l'occasion d'une conférence de presse aujourd'hui son rapport annuel de l'année 2014. Ce service public gratuit, destiné à favoriser la résolution amiable des litiges financiers relevant de la compétence du régulateur, a connu une nouvelle année de forte activité.

Les faits et chiffres marquants de l'année 2014

> Une nouvelle progression des demandes de médiation, y compris en dehors de son champ de compétences

A l'instar des 4 années précédentes, la Médiation de l'AMF a connu une augmentation sensible du nombre de dossiers. Pour la première fois, les demandes reçues dépassent le seuil de 1000 : 1001 demandes ont été formulées, soit 10% de plus que l'année précédente. Le nombre de dossiers traités et clôturés augmente également de 10% : 969. Sur ces 969 dossiers traités, 45 % l'ont été hors du champ de compétence du médiateur contre 35% en 2013. Cette évolution regrettable témoigne de la complexité pour les épargnants des frontières de compétence du régulateur boursier, l'AMF, et du régulateur bancaire et assurantiel, l'ACPR.

Le médiateur a rendu 276 avis. Dans 44% de ces dossiers, son avis a été favorable au demandeur et a été suivi par les deux parties dans 94% des cas. Dans 56% son avis a été

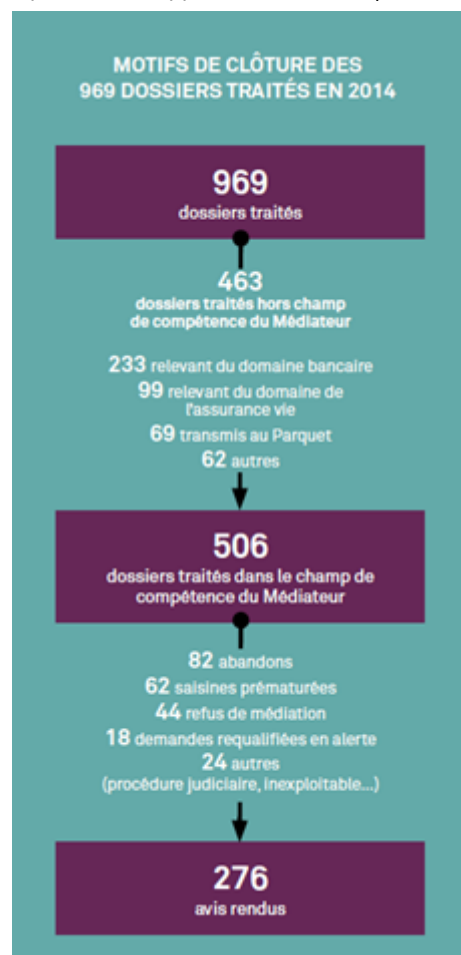
défavorable à l'épargnant, mais cet avis n'a été contesté que dans 6% des cas.

Cette proportion, stable par rapport à 2013, traduit l'adhésion forte au processus de médiation. Le refus d'entrer en médiation de la part des professionnels est par ailleurs très faible puisque les 44 dossiers de refus de médiation de l'année relèvent d'un litige de masse portant sur un seul et même groupe bancaire.

L'avis favorable du médiateur, une fois suivi par les deux parties, peut revêtir deux formes : soit l'exécution d'une instruction (dans un quart des avis), soit, plus majoritairement, l'indemnisation du préjudice.

A ce titre, sur l'ensemble des dossiers clôturés en 2014, les gestes financiers s'échelonnent de 18 € à 53 000 €, avec une moyenne de 5 690 € versés à l'épargnant.

> Epargne salariale et trading spéculatif sur internet : les deux sujets phares de l'année

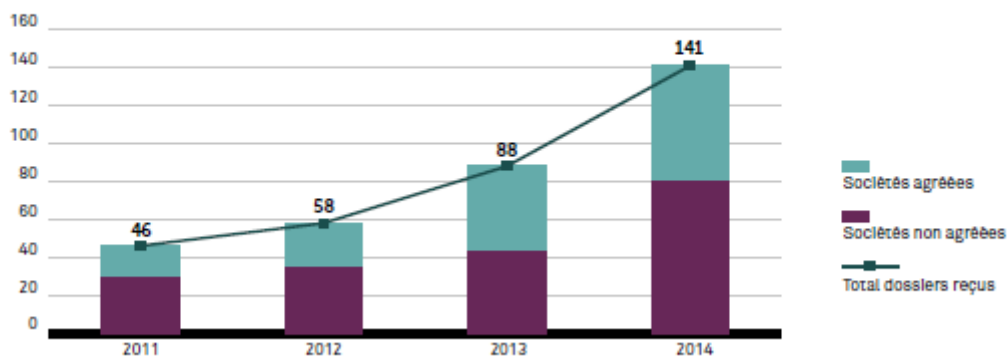


Au-delà des motifs de réclamations récurrents pour lesquels est saisi le médiateur – mauvaise exécution ou inexécution d'un ordre de bourse, transfert des PEA par exemple – deux thématiques sont à souligner en 2014.

- Le nombre de dossiers d'épargne salariale avait doublé entre 2012 et 2013. Cette tendance s'amplifie en 2014 avec 117 demandes sur le sujet, contre 42 l'année précédente, et s'explique principalement par l'information désormais obligatoire de l'existence du médiateur dans les courriers des teneurs de compte. Les principaux griefs notifiés concernent l'information sur les frais de tenue de compte, les délais de comptabilisation des avoirs lors d'un débloqué anticipé et les procédures de validation sur internet qui peuvent générer des erreurs de saisie. Particulièrement active pour œuvrer à une meilleure information des épargnants, Marielle Cohen-Branche a vu en novembre 2014 ses recommandations générales reprises par le COPIESAS, instance installée à Matignon, chargée de formuler des propositions de réforme législative sur l'épargne salariale
- Cette année encore, les médiations liées aux propositions de trading spéculatif sur internet (sur le Forex ou sur options binaires) faites aux particuliers sont en forte croissance. Elles représentent 141 dossiers, soit une hausse de 60% par rapport à 2013. Le médiateur peut être confronté à des sites internet non agréés, auquel cas les dossiers

ne peuvent qu'être transmis au procureur de la République. Lorsque la société dispose d'un agrément du régulateur d'un Etat membre de l'Union européenne, une médiation peut en revanche être tentée. Il s'agit de démarches difficiles, mais les résultats obtenus, au cas par cas, sont plutôt satisfaisants : sur 28 avis rendus en 2014, 24 ont donné lieu à une recommandation favorable suivie par les deux parties. Néanmoins, la situation demeure gravement préoccupante et tant la Médiation que l'AMF sont mobilisées pour lutter contre les dangers pour les particuliers de ces pratiques.

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




Une innovation forte en 2014 : le Journal de Bord et les perspectives de l'année 2015

Engagée avec l'appui de son équipe pour promouvoir la démarche et les bénéfices de la médiation, Marielle Cohen-Branche a poursuivi en 2014 ses actions, notamment à travers la création de son Journal de Bord, qui rencontre un véritable succès. Cette rubrique, accessible depuis le site internet de l'AMF, décrypte chaque mois un cas réel de médiation et en donne la leçon à tirer. L'initiative se poursuit bien entendu en 2015. L'année devrait aussi voir la transposition en France de la nouvelle directive sur la médiation. Celle-ci est appelée à changer fortement l'organisation de la médiation en France, en particulier au-delà de la sphère financière.

En savoir plus

- Rapport du médiateur de l'AMF 2014
- Rapport du médiateur de l'AMF 2014 - Conférence de presse du 16 avril 2015

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