



AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

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

14 avril 2016

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers publie son rapport annuel 2015

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 2015. Ce service public gratuit, destiné à favoriser la résolution amiable des litiges financiers relevant de la compétence du régulateur, est entré dans une nouvelle phase à l'occasion de l'agrément du médiateur de l'AMF en tant que Médiateur public de la consommation.

Les faits et chiffres marquants de l'année 2014

Un niveau record de saisines et un fort taux d'adhésion

L'année 2015 aura été marquée par une augmentation de près de 40% du nombre de dossiers reçus par le médiateur. Saisie à 1406 reprises contre 1001 l'année précédente, la médiation de l'AMF a traité in fine 745 dossiers relevant de son champ de compétence.

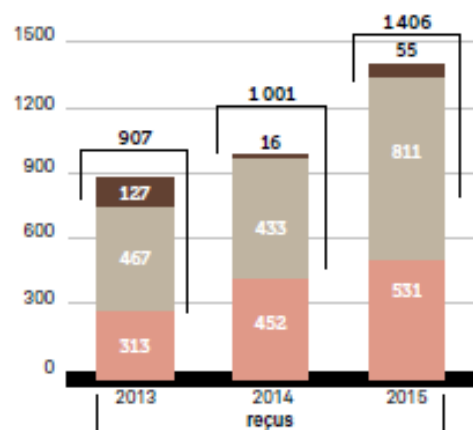
En effet, 38% des saisines se sont avérées hors de la compétence financière du médiateur, et concernaient à près de 60% des litiges d'ordre bancaire.

364 avis ont été rendus cette année, et leur issue conforte le taux d'adhésion fort du processus de médiation de l'AMF : 62% des avis rendus sont favorables à l'épargnant et suivis à 93% par les deux parties. Lors d'avis défavorables, seuls 2% d'entre eux génèrent une insatisfaction du demandeur.

Le médiateur de l'AMF, premier médiateur public agréé

Dans le cadre de la transposition de la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le médiateur de l'AMF a été agréé par la CECMC (Commission nationale d'évaluation et de contrôle). Marielle Cohen-Branche a été reconduite pour 3 ans dans ses fonctions et dispose d'une compétence exclusive, de par la loi, des litiges financiers. La loi prévoit cependant que des conventions puissent être conclues entre le médiateur public et les médiateurs privés, redonnant le choix au client entre l'une ou l'autre voie.

NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS ET TRAITÉS

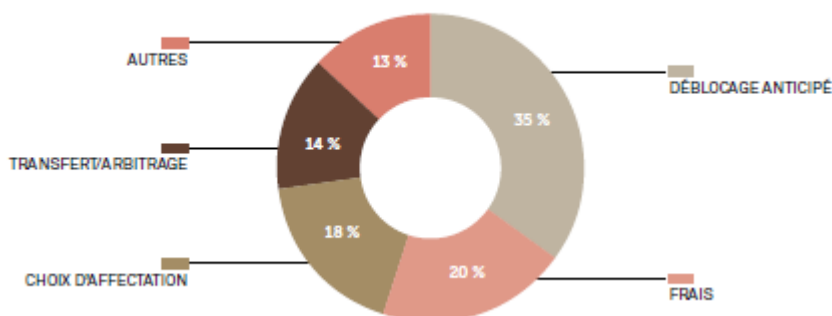


Épargne salariale et Forex : la confirmation de deux thèmes majeurs

A l'instar des années précédentes, l'épargne salariale a constitué en 2015 un des sujets clés en matière de médiation, avec 271 saisines sur l'année, soit 6 fois plus qu'en 2012.

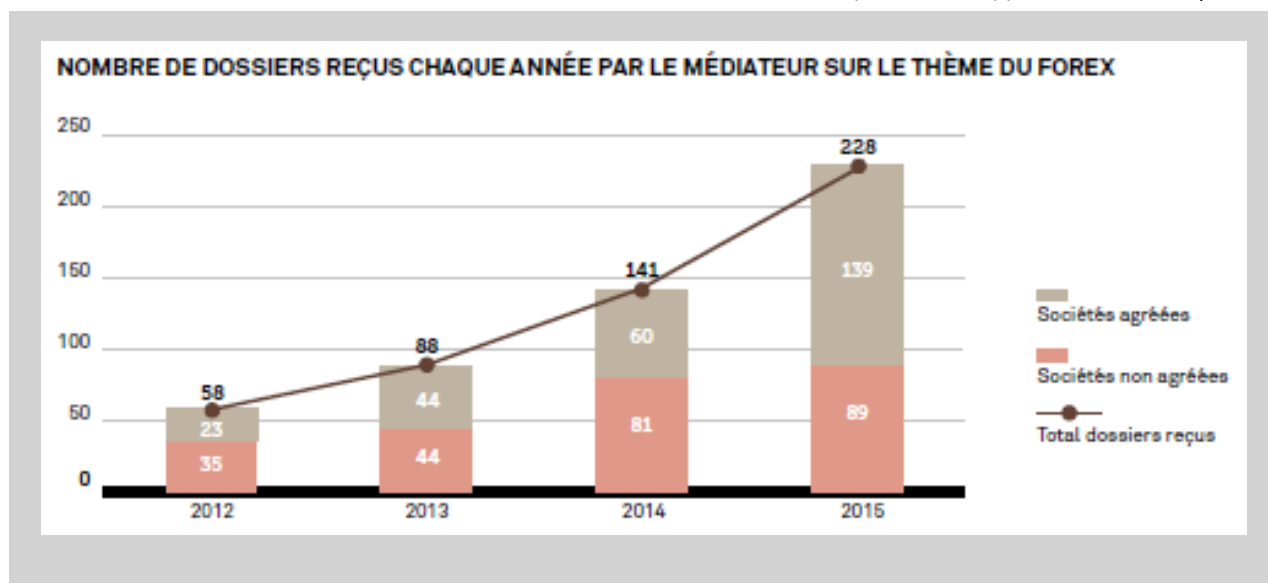
Notons que l'année 2016 sera marquée par les évolutions consécutives à la loi Macron, qui vient notamment instaurer de nouvelles règles sur l'affectation de l'intéressement, désormais versé par défaut sur le plan d'épargne salariale.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2015 EN ÉPARGNE SALARIALE



Fléau toujours en

expansion, le trading très spéculatif sur internet visant les particuliers (Forex, options binaires) a vu le nombre de dossiers de médiation à ce sujet croître de 60%. Sur un total de 228 dossiers reçus, 139 concernaient en 2015 des sociétés agréées permettant, de ce fait, l'intervention du médiateur. Sur les 47 avis rendus, 43 ont été favorables à l'épargnant et permis le recouvrement de tout ou partie des sommes perdues : les indemnités s'élèvent en 2015 à 379 209€. Malgré ces issues satisfaisantes, il s'agit de souligner le danger que représentent ces offres trop largement diffusées, et d'appeler les particuliers à une indispensable méfiance. Pour rappel, les dossiers impliquant des entités agissant sans aucune autorisation sont transmis au procureur de la République, s'agissant d'infractions pénales.



Les thèmes de médiation concernent, dans 92% des cas, des problématiques de mauvaise exécution et mauvaise information. A ce titre, la pratique commerciale agressive est le premier grief rencontré en matière de mauvaise information ou conseil ; l'instruction de transfert de compte-titres et la non restitution des fonds sont les principaux litiges dans les cas de mauvaise exécution.

2016 : la première année pleine pour le médiateur de l'AMF dans son nouveau statut

Avec l'instauration d'un nouveau paysage pour la médiation en France, le médiateur rappelle les trois objectifs fondamentaux de sa mission :

- La dimension réparatrice et pédagogique de son rôle ;
- L'opportunité d'amélioration pour le professionnel, que la dimension confidentielle de la médiation facilite ;
- Enfin, une participation à l'évolution des textes généraux, comme ce fut le cas à l'occasion des nouveaux dispositifs d'épargne salariale dans le cadre de la loi Macron.

Visant à mieux faire connaître le rôle et le bénéfice de la médiation, le " Journal de bord " du médiateur, chronique mensuelle relatant anonymement un cas réel et disponible sur le site de l'AMF, se poursuit : lancé en 2014, il a vu son audience doubler en 2015.

A 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 www.amf-france.org

Contact presse :

Direction de la communication de l'AMF - Caroline Leau - Tél : +33 (0)1 53 45 60 39 ou +33 (0)1 53 45 60 28


En savoir plus

Rapport annuel 2015 du médiateur de l'AMF - Conférence de presse - 14 avril

↳ 2016

↳ Rapport annuel 2015 du médiateur de l'AMF

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