



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

25 avril 2017

## **Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers publie son rapport annuel 2016**

**Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'AMF, a présenté lors d'une conférence de presse son rapport annuel pour l'année écoulée. Un an après son agrément en tant que Médiateur public de la consommation, elle a évoqué les points saillants de 2016. Marquée par un record en termes de saisines, cette année aura constitué une phase de transition dans le paysage français de la médiation.**

### **Les chiffres record de l'année 2016**

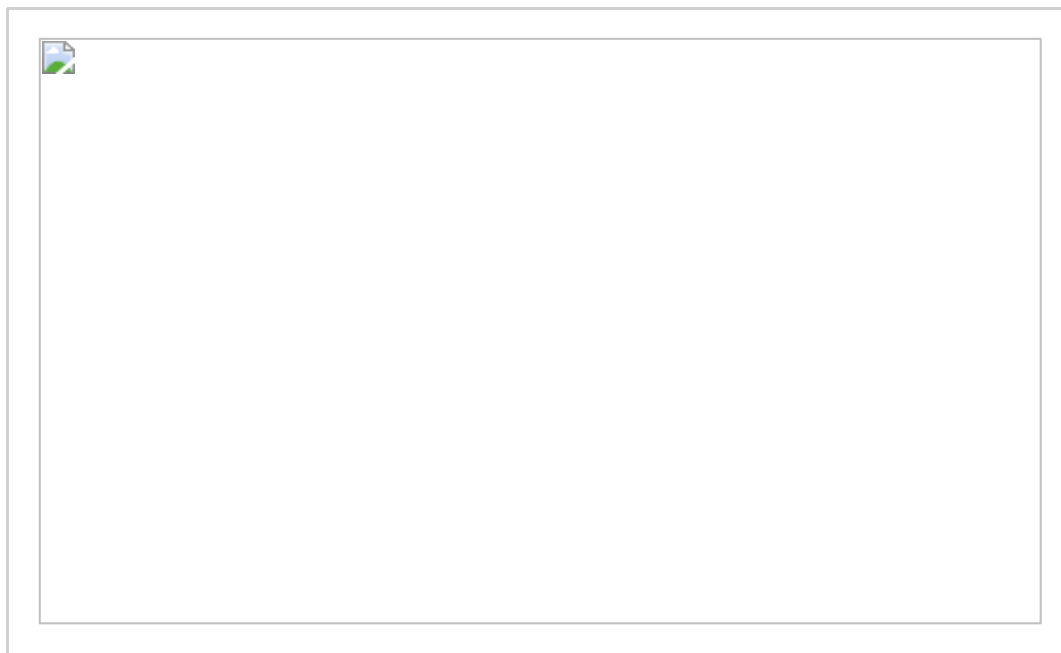
A l'instar des années précédentes, l'année 2016 aura amené la Médiation à un nouveau record en termes de nombre de dossiers traités et d'avis rendus :

- 1515 dossiers traités, soit une hausse de 18% par rapport à 2015,
- 534 avis rendus, soit une hausse de 47%.

Le fort taux d'adhésion aux avis du médiateur se confirme : 95% des avis favorables aux demandeurs sont suivis par les deux parties.

Au-delà de ces points de satisfaction, il convient toutefois de relever que le fractionnement entre les secteurs de la banque, de l'assurance et de la finance est peu lisible pour les

épargnants. Ainsi, plus de 40% des dossiers reçus en 2016, soit une augmentation de 11%, se sont avérés hors du champ de compétence du médiateur de l'AMF.



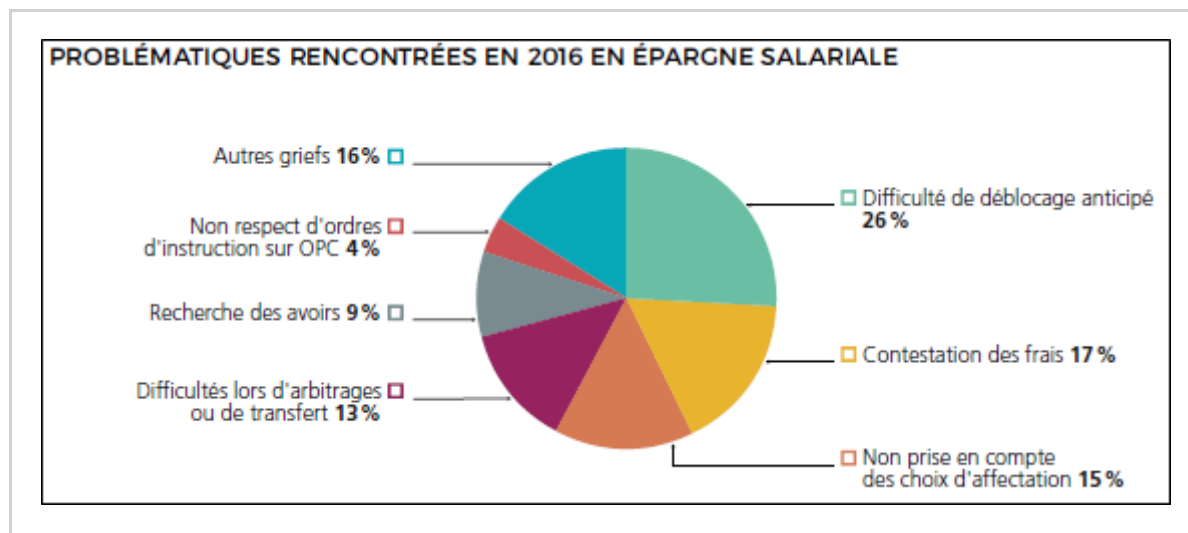
## **Une variété des motifs de saisines qui reste dominée par les thématiques récurrentes**

Structurées par deux thématiques majeures (défaut ou mauvaise exécution à 42,2%, défaut ou mauvaise information et/ou conseil à 48,7%), les réclamations demeurent dominées par les deux sujets-phares des dernières années :

- le trading spéculatif sur Internet (Forex, options binaires) ;
- l'épargne salariale.

A l'heure où la mobilisation forte de l'AMF pour lutter contre le phénomène du trading spéculatif en ligne porte ses fruits, la Médiation a enregistré pour la première fois en cinq ans une baisse du nombre de dossiers sur ce sujet : 116 dossiers portant sur des sociétés agréées contre 139 en 2015. Dans les 78 recommandations formulées par le médiateur, 71 d'entre elles sont favorables au particulier et permettent la récupération de près de 800000 euros (soit 79% des sommes perdues). Par ailleurs, le médiateur a constaté l'émergence de dossiers d'un nouveau genre, portant sur les placements atypiques. Diamants ou terres rares par exemple : ces propositions, promettant des rendements le plus souvent irréalistes, ont fait l'objet de 22 plaintes en 2016. L'impossibilité à contacter les sociétés impliquées rend vain à ce stade tout règlement de ces litiges par le médiateur, et invite les épargnants à la plus grande vigilance.

Les dossiers relatifs à l'épargne salariale enregistrent quant à eux un nouveau record : 186 en 2016, contre 160 en 2015. Si les problématiques demeurent, dans leur ensemble, celles des années précédentes, il convient de mentionner que les litiges liés au PERCO (Plan d'épargne pour la retraite collectif) augmentent. Ses spécificités en matière de déblocage ou d'affectation par exemple ne sont pas toujours connues ou comprises par les salariés.



## Le paysage de la médiation en France se structure

Marielle Cohen-Branche recevait le 16 janvier 2016 le premier agrément en tant que médiateur public de la consommation dans le cadre de la transposition de la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges. Disposant d'une compétence exclusive pour le traitement des dossiers financiers, la Médiation de l'AMF a la possibilité, prévue par la loi, de signer des conventions avec les médiateurs bancaires. Dès lors, l'épargnant aura le choix, définitif, de soumettre son litige à l'un ou l'autre des médiateurs. A cet égard, si deux conventions ont été conclues en 2016 et que des négociations sont engagées, l'articulation entre les médiateurs se met progressivement en place et devrait se structurer au cours de l'année 2017. Pour favoriser cette nouvelle organisation et assurer une qualité de service optimale pour les consommateurs, les régulateurs financier et bancaire ont mis à jour leurs recommandations et instruction en matière de traitement des réclamations. Rappelant aux médiateurs bancaires les règles de mise en conformité de leurs nouvelles obligations, cette mise à jour de l'AMF et de l'ACPR entrera en vigueur le 1er mai 2017.

Les mois à venir marqueront donc une nouvelle étape pour la médiation en France : ce mouvement est par ailleurs soutenu par le législateur qui promeut la voie amiable dans le cadre de la loi de modernisation de la justice du XXIème siècle. Cette loi du 18 novembre 2016 prévoit en effet que toute saisine du tribunal d'instance, n'excédant pas 4000 euros,

doit désormais être précédée d'une tentative de résolution amiable du litige auprès d'un conciliateur ou d'un médiateur.

*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](http://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 du médiateur de l'AMF 2016](#)
- [Rapport du médiateur de l'AMF 2016 - Conférence de presse - 25 avril 2017](#)

#### Mots clés

RAPPORT ANNUEL

#### SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS

PRISE DE PAROLE

RAPPORT ANNUEL

24 mai 2022

Discours de Robert Ophèle, Président de l'AMF - Présentation du rapport annuel 2021 de l'AMF - 18 mai 2022



SUPPORT PRESSE

RAPPORT ANNUEL

18 mai 2022

Rapport annuel de l'AMF 2021 - Conférence de presse du 18 mai 2022



COMMUNIQUÉ AMF

RAPPORT ANNUEL

18 mai 2022

A l'occasion de la publication de son rapport annuel 2021, l'AMF dresse le bilan de sa stratégie à cinq ans #Supervision2022



#### 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