



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

02 juin 2023

Le rapport annuel du Médiateur

Chaque année, le Médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public et fait l'objet d'une présentation à la presse.

Le 1^{er} juin 2023, Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), a présenté lors d'une conférence de presse son rapport pour l'année écoulée. Le nombre de demandes qui lui ont été adressées est resté très élevé et le nombre d'avis proposés a atteint un niveau sans précédent. Les litiges liés aux PEA, en particulier leur transfert, ont été le premier motif de saisine pour la deuxième année consécutive.

Record de dossiers traités et de recommandations

Le nombre de saisines du médiateur de l'AMF, qui avait bondi de 33 % en 2021, est resté quasi stable l'an passé, à 1 900 demandes, soit environ 500 dossiers de plus que les niveaux observés avant la crise sanitaire. L'arrivée de 1,3 million de nouveaux investisseurs particuliers sur les marchés d'actions au cours des quatre dernières années explique probablement une large part de cet accroissement de demandes. L'équipe de la médiation a traité et clos un nombre record de dossiers. Le médiateur a rendu plus d'un millier de propositions d'avis, un niveau inédit. L'année 2022 s'est achevée sur un stock de dossiers en diminution de 35 %.

Les chiffres clés de la médiation de l'AMF en 2022 :

— 1 900 dossiers reçus au total (-3 % par rapport à 2021) ;

- 2 089 dossiers traités et clos (+12 %), dont 1 341 entrant dans le champ de compétence du médiateur ;
- 1 014 recommandations rendues (+33 %) ;
- 254 établissements concernés (contre 362 en 2021).

Les propositions émises par le médiateur sont restées largement favorables aux demandeurs (à 54%) et ont recueilli un fort taux d'adhésion :

- 95 % des avis favorables aux épargnants ont été suivis par les deux parties ;
- 4 % des propositions défavorables n'ont pas été acceptées par les demandeurs.

Sur l'ensemble des dossiers clos, 202 recommandations ont donné lieu à une proposition financière, les sommes concernées allant de quelques euros à 100 000 euros, pour un montant total des indemnisations s'élevant à 864 519 euros.

L'audience du Journal de bord du médiateur, qui décrypte chaque mois un cas de médiation en respectant l'anonymat des parties, a progressé de 25 % et rassemble plus 12 400 lecteurs en moyenne chaque mois sur le site de l'AMF.

Le PEA à nouveau en tête des litiges

Les demandes liées au plan d'épargne en actions (PEA), qui avaient plus que doublé en 2021, ont de nouveau augmenté, de 10 %. Les deux tiers des dossiers concernent toujours le délai de transfert d'un plan en cas de changement d'établissement, dont les causes peuvent être multiples et se cumuler. Alerté par le médiateur sur les difficultés rencontrées par certains épargnants, le Collège de l'AMF a créé en septembre dernier un groupe de travail de Place, présidé par Jacqueline Eli-Namer, pour trouver des solutions pratiques. Marielle Cohen-Branche a assisté en tant qu'invitée permanente aux réunions du groupe de travail, qui a présenté en avril des pistes d'amélioration soumises à consultation publique jusqu'au 5 juin. Le médiateur de l'AMF détaille ses propres préconisations dans son rapport annuel 2022.

Les litiges portant sur l'épargne salariale, deuxième motif de saisine du médiateur, sont repartis à la hausse après deux années de baisse. Ils ont trait le plus souvent aux demandes de déblocage anticipé des fonds, principalement pour l'acquisition ou l'agrandissement de la résidence principale. De nouvelles problématiques émergent, telles que les difficultés de transfert entre dispositifs d'épargne retraite, permis, sous certaines conditions, par la loi PACTE de 2019.

Le nombre de réclamations liées aux ordres de bourse, qui avait doublé en 2021 après avoir quintuplé en 2020, s'est maintenu à un niveau élevé. Ces dossiers émanent bien souvent d'investisseurs novices qui ne connaissent pas les principes fondamentaux de la bourse et les



spécificités des différents types d'ordre, en particulier ceux ne permettant pas de maîtriser le prix d'exécution. La médiation a été également saisie de demandes complexes portant sur des transactions sur des sociétés cotées américaines à la faible capitalisation (« *microcaps* »), qui peuvent être refusées par certains intermédiaires.

Les turbulences survenues sur les marchés de crypto-actifs l'an dernier et l'accroissement du nombre de prestataires de services sur actifs numériques (PSAN) enregistrés auprès de l'AMF, passés de 28 fin 2021 à 59 fin 2022, expliquent la forte hausse de nombre de litiges portés devant la médiation dans ce domaine (54 demandes reçues) et celle des dossiers recevables (17 contre 6 en 2021). Les différends concernant des crypto-actifs ont porté entre autres sur des déconvenues liées aux *stablecoins*, aux intérêts générés par les opérations d'immobilisation ou de prêts d'actif numériques (*staking*, *crypto-lending*). Le médiateur exprime sa préoccupation face à des pratiques de contournement de certains acteurs invoquant la « sollicitation inversée », le fait que des clients seraient venus d'eux-mêmes sur leur plateforme, pour justifier leur absence d'enregistrement auprès de l'AMF.

RAPPORT ANNUEL 2022 DU MÉDIATEUR DE L'AMF



En savoir plus

- Rapport annuel 2022 du Médiateur
- Les rapports annuels des années précédentes

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS



COMMUNIQUÉ AMF MÉDIATION

01 juin 2023

Le médiateur de l'AMF publie son rapport annuel 2022



SUPPORT PRESSE MÉDIATION

01 juin 2023

Rapport annuel 2022 du médiateur de l'AMF - Conférence de presse - 1er juin 2023



RAPPORT ANNUEL MÉDIATION

01 juin 2023

Rapport 2022 du médiateur de l'AMF



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

