



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

07 mai 2020

Le médiateur de l'AMF publie son rapport annuel 2019

Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'Autorité des marchés financiers, dresse un bilan de l'année écoulée, marquée par une baisse du nombre de demandes et le maintien d'un fort taux d'adhésion des épargnants et des professionnels à ses recommandations. Mobilisé en cette période d'épidémie de covid-19, le médiateur observe déjà l'émergence de nouveaux types de dossiers dans ce contexte exceptionnel.

Les chiffres clés de l'année 2019

La forte progression des marchés boursiers européens, qui ont signé leur meilleure performance depuis dix ans en 2019, a contribué à la nette baisse du nombre de dossiers reçus l'an dernier par le médiateur de l'AMF. La mise en place d'un outil informatique de filtrage, excluant d'emblée des statistiques les cas non recevables, et les mesures d'interdiction de commercialisation des options binaires aux investisseurs particuliers expliquent également ce recul du nombre de demandes.

- 1 295 dossiers reçus (- 11 % par rapport à 2018)
- 1 322 dossiers traités et clôturés (- 6 %)
- 451 avis rendus (- 14 %)
- 250 entreprises concernées (à 80 % des prestataires de services d'investissement).

Même si les recommandations du médiateur ont été moins favorables aux demandeurs, le taux de suivi de ses avis a atteint encore un niveau record.

- 97 % des recommandations favorables aux demandeurs sont suivies par les deux parties
- 4 % des avis défavorables sont contestés par les épargnants

Autre motif de satisfaction : la consultation du Journal de bord du médiateur, qui tire chaque mois les leçons générales d'un dossier de médiation, en respectant l'anonymat des parties, a encore progressé, de 8 % en 2019, à près de 38.000 visites.

Des avancées obtenues dans la loi PACTE

La loi PACTE du 22 mai 2019 a entériné plusieurs réformes préconisées par le médiateur, portant sur l'épargne salariale, premier domaine d'intervention de la médiation, et le PEA, deuxième thème le plus traité.

- En matière d'épargne salariale, qui a représenté plus d'un tiers des demandes de médiation traitées en 2019, la loi a permis l'adoption de deux mesures phares : le plafonnement des frais pour les anciens salariés sur le plan d'épargne retraite d'entreprise collectif (PERCO) et le droit à la liquidation anticipée créé pour le nouveau PERCOL, pour les sommes issues de la participation affectées par défaut à un PERCOL. Le déblocage doit être demandé par l'épargnant salarié dans le mois suivant la notification de cette affectation.
- Le retrait d'un titre du PEA au motif que l'émetteur est en liquidation judiciaire n'entraîne plus la clôture du plan ou l'arrêt de la possibilité d'effectuer de nouveaux versements et ce, quelle que soit l'ancienneté du PEA. Ayant constaté de nombreux blocages en cas de tentatives de transfert d'un PEA comprenant des titres dont l'émetteur était en liquidation judiciaire, le médiateur avait déjà obtenu la recommandation de cette mesure au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) dès 2018.

Par souci de cohérence, le médiateur estime que le droit à la liquidation créé pour le PERCOL devrait être étendu à l'actuel PERCO. Il propose également d'élargir le droit à la liquidation, permettant par exemple le transfert des avoirs du PERCO vers un autre dispositif comme le PEE à la durée de blocage moins longue (cinq ans et non jusqu'à la retraite). Il regrette que la proposition de créer un nouveau motif de déblocage exceptionnel pour les PERCO dont les avoirs sont inférieurs à 2.000 euros n'ait finalement pas été retenue.

Le médiateur a d'ores et déjà pu intervenir en s'appuyant sur le principe d'équité, à la lumière des nouvelles dispositions de la loi PACTE, dans des litiges concernant l'affectation

par défaut des primes d'intéressement et/ou de participation de salariés, problématique sur laquelle il a rendu le plus grand nombre de recommandations en 2019.

Une année 2020 marquée par le contexte du covid-19

Dans le contexte difficile de la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19, le médiateur de l'AMF et son équipe se sont mobilisés pour assurer la continuité de leur mission à distance. Le service de médiation, entièrement gratuit, est resté entièrement opérationnel, en utilisant les échanges électroniques. Les demandes reçues par voie postale, même dépourvues de contact mail, sont scannées une fois par semaine et continuent d'être traitées, au moins avec les professionnels, même si les délais peuvent être légèrement augmentés, en partie du fait d'un temps de réponse allongé de certains établissements financiers sollicités.

« Les circonstances totalement inédites du confinement ont créé des difficultés particulières pour les épargnants » relève Marielle Cohen-Branche, le médiateur de l'AMF. *« Au cours des dernières semaines, j'ai été saisie de réclamations liées au contexte du covid-19, portant par exemple sur l'épargne salariale et les problèmes de remboursement liés à la valeur liquidative, qui pourraient conduire à des recommandations générales aux professionnels sur les bonnes pratiques à suivre dans ce domaine »* précise le médiateur de l'AMF.

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>. URL = [https://www.amf-france.org]

CONTACT PRESSE

— Direction de la communication

+33 (0)1 53 45 60 28

En savoir plus

- Rapport du médiateur de l'AMF 2019
- Journal de bord du médiateur

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