



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

20 avril 2022

Le médiateur de l'AMF publie son rapport annuel 2021

Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), a présenté son rapport annuel pour l'année écoulée lors d'une conférence de presse. L'année 2021 a été marquée par un nombre sans précédent de demandes et de recommandations rendues. Les litiges liés aux PEA ont été le premier motif de saisine, devançant l'épargne salariale.

Une année de records

Dans un contexte porteur pour les actions, marqué par de nouveaux records inscrits par les grands indices boursiers en 2021, la forte activité des investisseurs particuliers sur les marchés financiers a contribué à la hausse sans précédent du nombre de dossiers reçus à la médiation de l'AMF l'an dernier. L'arrivée d'investisseurs novices sur les marchés d'actions ces deux dernières années et l'usage désormais prépondérant des formulaires de saisine en ligne expliquent pour une large part cette augmentation. La forte mobilisation de l'équipe de la médiation, renouvelée, a permis de clore un nombre inédit de dossiers.

- 1 964 dossiers reçus au total (+33 % par rapport à 2020) ;
- 1 867 dossiers traités et clos (+41 %) dont 1 164 entrant dans le champ de compétence du médiateur ;
- 763 recommandations rendues (+51 %) ;

- 362 établissements concernés (contre 294 en 2020).

Les propositions émises par le médiateur ont été dans leur grande majorité favorables aux demandeurs (54 %). Elles recueillent un niveau d'adhésion toujours élevé :

- 98 % des recommandations favorables aux épargnants ont été suivies par les deux parties ;
- seuls 7 % des avis défavorables ont été contestés par les demandeurs.

Sur les 451 recommandations favorables, 161 ont donné lieu à une proposition financière, pour un montant allant de 33 euros à 49 000 euros.

L'audience du Journal de bord du médiateur, qui décrypte chaque mois un cas de médiation, en respectant l'anonymat des parties, a doublé et approche des 10 000 consultations par mois.

Le PEA devenu premier motif de saisine, devant l'épargne salariale

Pour la première fois, les litiges concernant les plans d'épargne en actions (PEA) ont dépassé le nombre de dossiers portant sur l'épargne salariale, au point de devenir en 2021 le premier motif de saisine.

Les demandes à propos des PEA ont en effet plus que doublé : elles portent dans près de deux tiers des cas sur les délais de transfert entre deux établissements. Plus de 100 dossiers concernent les difficultés rencontrées après l'acquisition d'un intermédiaire par un autre, du fait de l'absence d'articulation des systèmes informatiques de ces deux acteurs, qui a significativement allongé la durée de ces transferts.

Le médiateur de l'AMF recommande aux établissements gestionnaires chargés du transfert de PEA de communiquer plus précisément à leurs clients sur la possibilité ou non d'acheter ou de vendre des titres au sein de leur PEA et sur les éventuelles conséquences (procédure de transfert suspendue ou différée).

A contrario, les demandes concernant l'épargne salariale ont nettement diminué (-34 %), pour la deuxième année consécutive. Cette baisse s'explique par une meilleure information des épargnants salariés par les teneurs de compte, du fait, entre autres, de nouvelles obligations réglementaires (relevé annuel de situation), et de l'amélioration du traitement des réclamations en amont, par leur service clients.

Par ailleurs, les réclamations liées aux ordres de bourse, qui avaient été multipliées par cinq en 2020, ont encore doublé, reflétant une méconnaissance ou une mauvaise compréhension des différents ordres et services choisis par les investisseurs, en particulier les plus novices. Autre fait marquant de l'année 2021 : le nombre important d'opérations sur titres (OPA, retrait, augmentation de capital, etc.), parfois complexes à appréhender pour les porteurs, a généré un accroissement des litiges. Dans ces domaines, la mission du médiateur relève surtout de la pédagogie.

L'année 2022 a commencé avec un stock de dossiers en croissance de 21 %.

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 2021 du médiateur de l'AMF

Rapport annuel 2021 du médiateur de l'AMF - Conférence de presse - 20 avril

👉 2022

👉 Journal de bord du médiateur

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