

**RAPPORT**

**2021**



**MÉDIATEUR**

# **RAPPORT ANNUEL 2021 DU MÉDIATEUR DE L'AMF**

**Marielle Cohen-Branche, médiateur  
Conférence de presse du 20 avril 2022**

**1**

# CHIFFRES CLÉS 2021

# Une année de records

## Une hausse inédite du nombre de demandes : + 33%

- Près de 2 000 saisines, soit 500 de plus qu'en 2020
  - Une majorité de demandes par formulaire internet (58%) : filtrées, elles sont plus pertinentes que celles envoyées par courrier postal
  - La décrue des demandes par voie postale observée depuis le début de la crise sanitaire se confirme
  - Les dossiers reçus ont concerné **362 établissements** (contre 294 en 2020 et 250 en 2019)

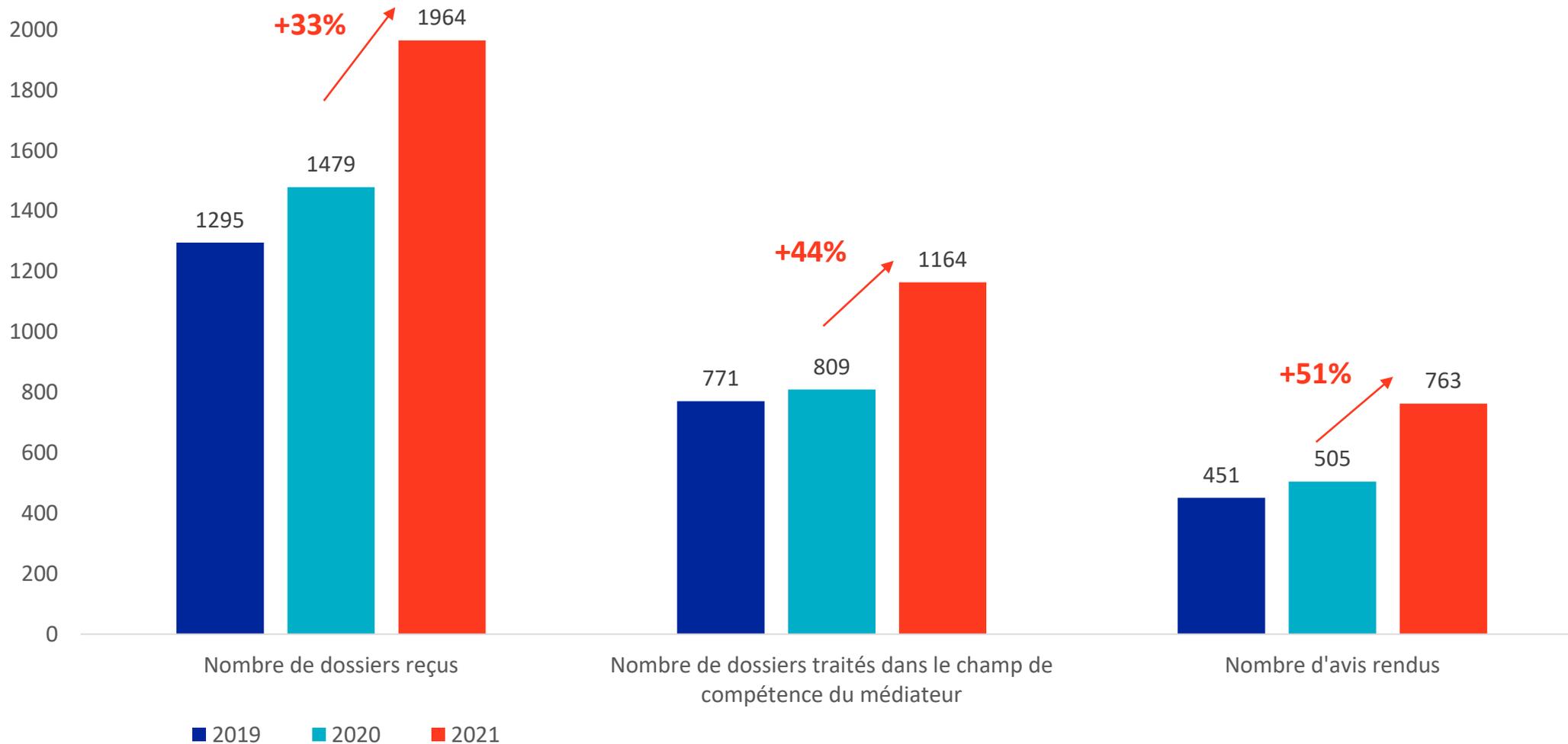
## Un nombre d'avis rendus sans précédent : + 51%

- Plus de 760 recommandations, contre 505 l'année précédente
  - Sur 451 avis favorables, 161 recommandations d'indemnisation financière

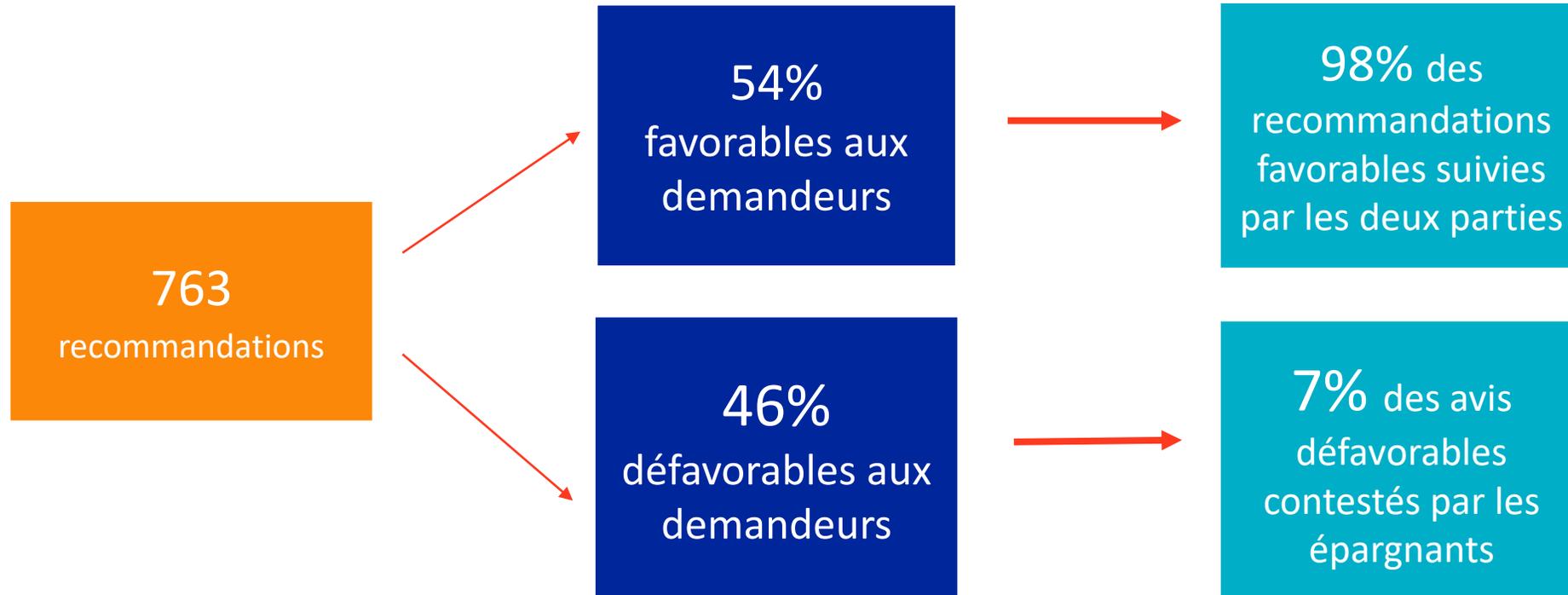
## Un doublement de l'audience du Journal de bord du médiateur

- Plus de 100 000 visites sur l'année, près de 10 000 visites par mois contre un peu moins de 5 000 en 2020
  - Le dossier du mois décrypte un cas de médiation, en respectant l'anonymat des parties
  - L'audience a été multipliée par dix depuis son lancement en 2014

# Hausse spectaculaire du nombre de dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur



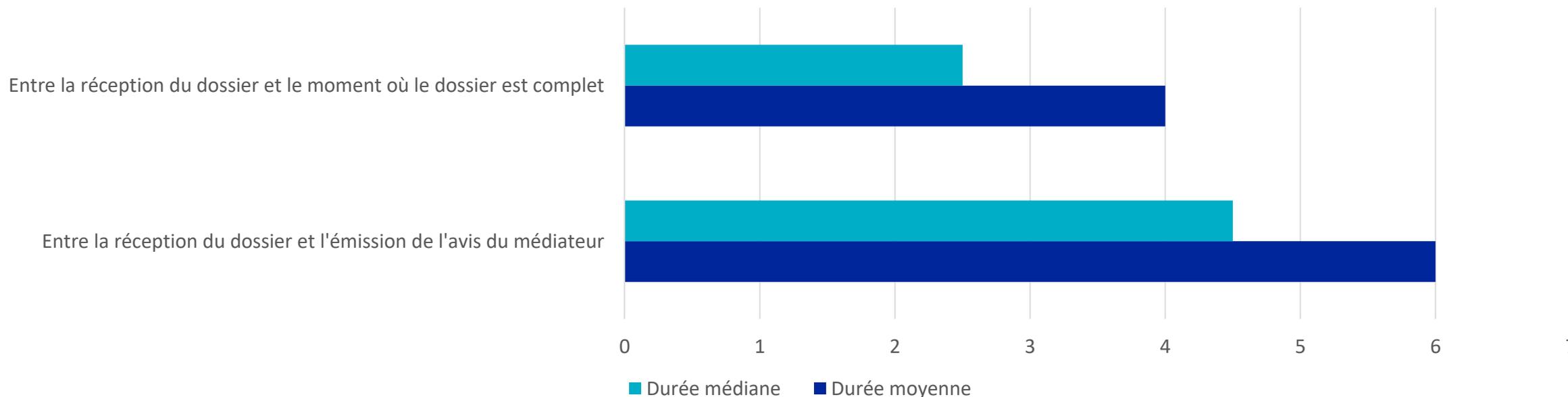
# Un fort taux d'adhésion aux avis du médiateur



Un taux élevé d'avis favorables ne peut constituer un objectif en soi : le sens de la recommandation dépend des caractéristiques spécifiques de chaque dossier.

# Face à cet afflux de dossiers, la durée d'une médiation a augmenté en 2021

Délais de traitement des dossiers de médiation en 2021, en nombre de mois



En dépit du nombre exceptionnel de demandes traitées et d'avis rendus au cours de l'année écoulée, le stock de dossiers s'est encore accru pour atteindre 545 à la fin de 2021 (+21%).

**2**

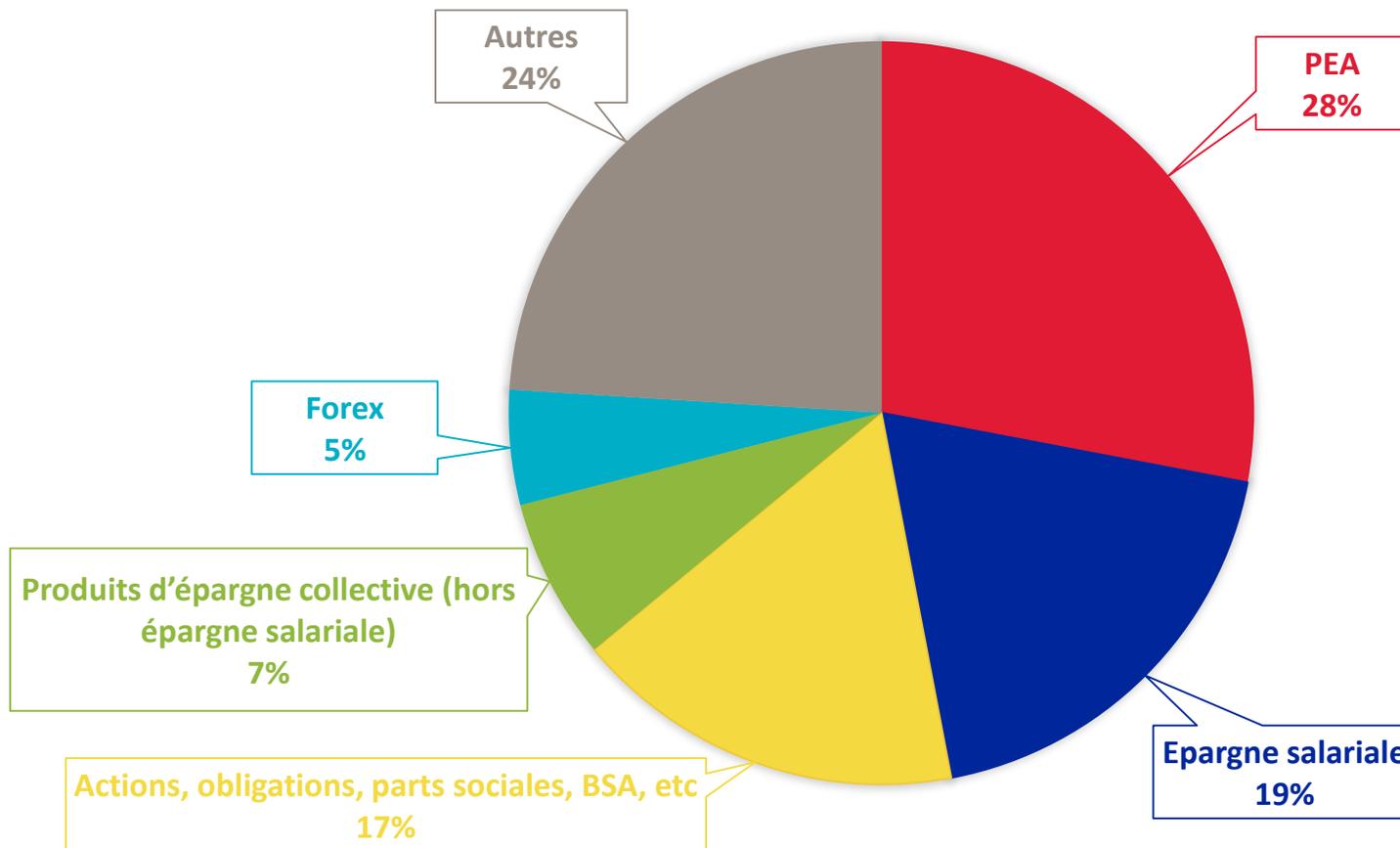
## **LES GRANDES THÉMATIQUES DE SAISINE DE LA MÉDIATION**

## Les thématiques générant le plus de demandes à la Médiation :

- ❑ Les litiges concernant les **plans d'épargne en actions** ont doublé et sont devenus le 1<sup>er</sup> motif de saisine
- ❑ **L'épargne salariale** est en nette baisse, pour la 2<sup>e</sup> année consécutive
- ❑ Doublement du nombre de dossiers portant sur les **ordres de bourse**
- ❑ Recrudescence de dossiers liés aux nombreuses **opérations sur titres** (OST) : OPA, fusion, retrait, etc.
- ❑ Croissance des litiges liés au **trading Forex** et CFD mais hors du champ de compétence du médiateur

# Les litiges liés aux PEA en tête devant l'épargne salariale

## THÉMATIQUES DES DOSSIERS DE MÉDIATION CLOS EN 2021



# Les délais de transfert de PEA, un motif de litiges de plus en plus répandu

## Près de deux tiers des demandes concernent la durée du transfert

- Un litige de masse lié à l'acquisition d'un courtier par un autre
  - Plus de 100 dossiers, soit la moitié des saisines portant sur un problème de transfert
  - Des difficultés liées à l'absence d'articulation des systèmes informatiques
- Une recommandation de clarification des informations fournies par les établissements
  - Indiquer au client s'il peut ou non acheter ou vendre des titres pendant le transfert et les conséquences de ses arbitrages
  - Informer le client des causes du blocage (justificatif manquant, titres non acceptés, etc)

## Autres questions soulevées par le PEA

- Le plafonnement des frais (loi Pacte)
  - Type d'ordres et nature des titres couverts par la tarification maximum de 0,5% du montant de la transaction
- Eligibilité des titres
  - Des litiges liés au Brexit et au non-coté

## Baisse de 34% du nombre de demandes reçues

- Plusieurs causes expliquent cette tendance confirmée par les acteurs du secteur
  - Meilleure information des épargnants salariés par les teneurs de comptes
    - Relevé annuel de situation plus complet obligatoire depuis 2021
    - Droit de « rétractation » sur l'affectation par défaut de la participation sur les plans d'épargne retraite collectifs (loi Pacte)
  - Résolution des réclamations plus en amont par les services clients
  - Généralisation des bonnes pratiques (date du fait générateur en cas de déblocage anticipé par exemple)

## Des problèmes subsistent

- Les refus de déblocage anticipé sont la raison principale de saisine
  - Différends portant sur les modalités et le montant des sommes remboursées
- Des dossiers généralement traités en équité
  - Interprétation extensive du cadre réglementaire au regard de la situation personnelle du demandeur
- Les avoirs en déshérence restent une problématique récurrente
  - Le dernier courrier doit être remis et pas seulement adressé en courrier simple

# L'exécution des ordres de bourse, source grandissante de litiges

## Un doublement du nombre de réclamations liées à l'arrivée d'investisseurs novices

- Des déconvenues qui auraient pu être évitées, dues à la méconnaissance ou la mauvaise compréhension des types d'ordres ou des services choisis
  - Les effets distincts d'une suspension ou d'une **réservation** de cours
    - Un ordre à la meilleure limite est exécuté en priorité à la reprise de cotation sans maîtrise du prix
    - Un ordre peut être modifié ou annulé pendant la réservation de cours, puisqu'il n'a pas été exécuté
  - Les risques propres au service de règlement différé (**SRD**)
    - Réservé aux investisseurs aguerris, ce service spéculatif permet un effet de levier allant jusqu'à 5 fois le montant du solde espèces du compte, mais multiplie le risque de perte
    - Le prestataire s'assure que le profil de l'investisseur est en adéquation avec ce service et l'alerte si ce n'est pas le cas
  - Les spécificités des ordres passés sur un **marché étranger**
    - Différents horaires de cotation selon les lieux d'exécution
    - Date de calcul de la provision

# Un grand nombre d'opérations sur titres (OST) à l'origine de réclamations

## Un contexte d'embellie boursière favorable aux offres publiques

- Des opérations complexes à appréhender pour les épargnants (OPA, fusion, scission, augmentation de capital, dividende)
  - Incompréhension du caractère **obligatoire** de certaines opérations
    - Retrait obligatoire, regroupement d'actions, scission avec distribution de titres, etc : pas de consentement du client requis
    - Mauvaise surprise sur la fiscalité applicable à la distribution d'actions gratuites et conséquences
  - Confusion sur les droits préférentiels de souscription (**DPS**)
    - Nécessité d'une information claire et **délivrée personnellement** au client sur les dates limites de négociation et celles d'exercice
    - Bonnes pratiques : fenêtre d'alerte sur la fiche valeur pour les investisseurs non actionnaires
  - Le cas particulier des bons de souscription d'actions (**BSA**)
    - Attention aux échéances et modalités d'exercice
  - La problématique de la **délégation de conservation** des titres sur les OST étrangères (hors UE)
    - Les questions soulevées par le recours à un « compte omnibus » détenu par un sous-dépositaire non européen

**3**

# **LES DOSSIERS HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR**

## Etablissements recourant au passeport européen

### □ Les courtiers en libre prestation de service (LPS) en France, non supervisés par l'AMF

#### ➤ **Hausse de 50%** du nombre de demandes adressées à la médiation en 2021

- Des litiges dont le préjudice moyen s'élève à 19 000 euros (jusqu'à 80 000 euros)
- Des dossiers concernant à 60% des entités chypriotes, principalement pour des contrats CFD sur le Forex
- Seul le régulateur de l'Etat membre d'origine de l'entité est réputé compétent pour contrôler et sanctionner
- Les demandeurs doivent déposer plainte auprès du médiateur compétent, dans le pays d'origine du prestataire et dans la langue de ce pays

→ *Confirmation des constats de [l'étude AMF sur les réclamations des clients de courtiers en LPS](#)*

→ *Cf [appel de l'AMF et l'AFM \(Pays-Bas\) à un renforcement de la supervision de la fourniture de services en LPS aux particuliers de l'UE](#)*

### □ Situation différente pour les professionnels en libre établissement

#### ➤ Un établissement de l'Espace économique européen (EEE) ayant une succursale en France peut être contrôlé et sanctionné par l'AMF

- Décision de la Commission des sanctions du 8 novembre 2021 contre une plateforme de trading polonaise pour des manquements au titre de sa succursale française

## Si les faits dont le médiateur est saisi sont susceptibles d'être frauduleux

- Le médiateur ne peut entamer de médiation : il informe l'épargnant de son incompétence et de la suspicion d'infraction
  - Obligation de transmission par l'AMF au procureur de la République
    - En matière d'escroquerie, **seule la justice est compétente**
- Un nombre conséquent de cas, mais moins élevé qu'en 2020, marquée par un litige de masse
  - 78 dossiers reçus, présentant un préjudice allant de 169 euros à 337 000 euros
    - Un quart des dossiers concernent des investissements frauduleux dans les **crypto-actifs**
    - Un quart porte sur des plateformes de **trading** domiciliées dans des pays lointains ou purement fictives
    - Recours à grande échelle aux **usurpations** d'identité de prestataires de services d'investissement agréés en France ou dans l'UE (15% des dossiers reçus)
    - Des cas de **contournement** de la réglementation européenne : des courtiers immatriculés à Chypre redirigent des clients à leur insu vers des filiales hors UE, des pratiques pouvant relever de l'infraction pénale
  - ➔ Le médiateur de l'AMF appelle les investisseurs à une **vigilance** particulière lorsqu'ils ouvrent un compte de trading

## Les prestataires de services sur actifs numériques (PSAN)

### □ Obligation d'enregistrement auprès de l'AMF (loi Pacte) pour 4 types de services :

- Conservation d'actifs numériques, achat-vente de crypto-actifs contre euro, échange d'actifs numériques contre d'autres actifs numériques, exploitation d'une plateforme de négociation d'actifs numériques
  - Plus d'une **trentaine** de PSAN enregistrés depuis 2020
  - Obligation pour les prestataires **sollicitant activement** les épargnants en France
  - Pas d'obligation en cas de commercialisation « passive » (contact à l'initiative de l'investisseur)

### □ La médiation a reçu **44 dossiers** de litiges avec un PSAN

- 6 seulement concernaient des PSAN enregistrés et étaient donc recevables
  - Le préjudice moyen s'élève à 4 200 euros
  - Le médiateur n'est compétent que si l'intermédiaire est enregistré auprès de l'AMF
  - Incompréhension sur la responsabilité du PSAN en cas de stockage externe (sur une clé détenue par le client)
  - Confusion parfois avec les produits **dérivés sur crypto-actifs** : agrément obligatoire en tant que prestataire de services d'investissement

**4**

# CONCLUSION ET QUESTIONS

## La médiation de l'AMF

- Un service public prévu par la loi, permettant de résoudre à l'amiable un litige en matière financière (hors différends de nature bancaire, d'assurance ou fiscale)
  - **Gratuit**
    - Aucuns frais, ni commissions ne sont dus par les parties au litige.
    - Attention aux usurpations : le médiateur de l'AMF ne réclame jamais d'argent au demandeur pour résoudre un litige.
  - **Confidentiel**
    - Le médiateur, son équipe, ainsi que les parties sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.
  - **Impartial et indépendant**
    - Le médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge. Son statut garantit son indépendance vis-à-vis des parties en litige.
  - **Non contraignant**
    - Le médiateur formule une recommandation que les parties demeurent libres de ne pas accepter. Elles peuvent saisir ensuite les tribunaux, le délai de prescription étant suspendu pendant toute la durée de la médiation.