



AUTORITÉ  
DES MARCHÉS FINANCIERS  
**AMF**

**2022**

# RAPPORT ANNUEL 2022 DU MÉDIATEUR DE L'AMF

**Marielle Cohen-Branche, médiateur**  
**Conférence de presse du 1<sup>er</sup> juin 2023**

AUTORITÉ  
DES MARCHÉS FINANCIERS  
**AMF**

**1**

# CHIFFRES CLÉS 2022

## Un nombre de demandes proche des plus hauts

- Après une hausse de 33% en 2021, un niveau quasi stable en 2022 à 1 900 saisines
  - Environ 500 dossiers de plus qu'avant la crise sanitaire

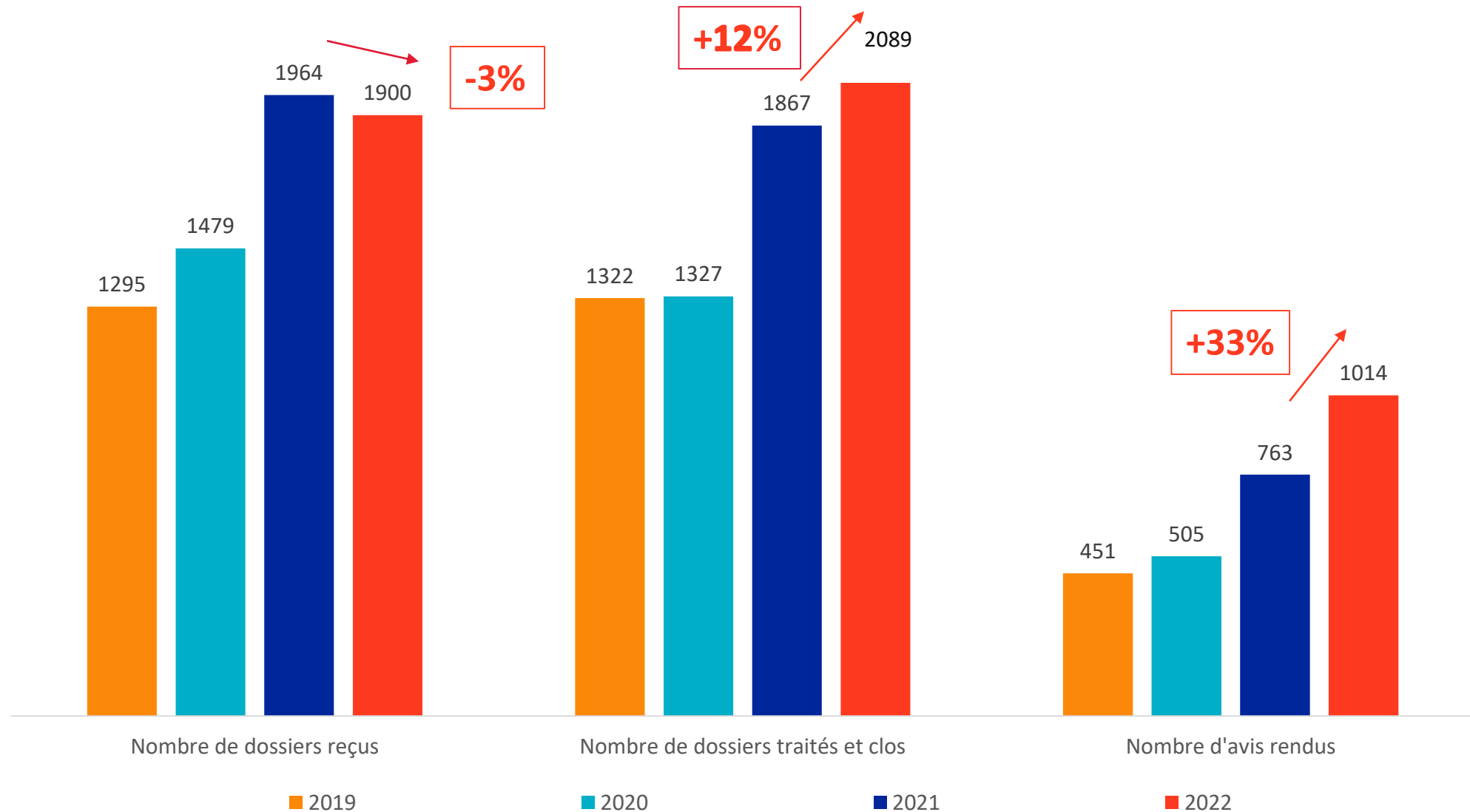
## Un nombre inédit de dossiers traités et d'avis rendus

- Plus de 2 000 dossiers clos (+12%) : un stock de dossiers en baisse de 35% en fin d'année
- 1 014 recommandations, contre 763 l'année précédente (+33%)
  - Sur 549 avis favorables, environ 60% ont donné lieu à l'exécution de l'instruction demandée, 40% à des recommandations d'indemnisation financière

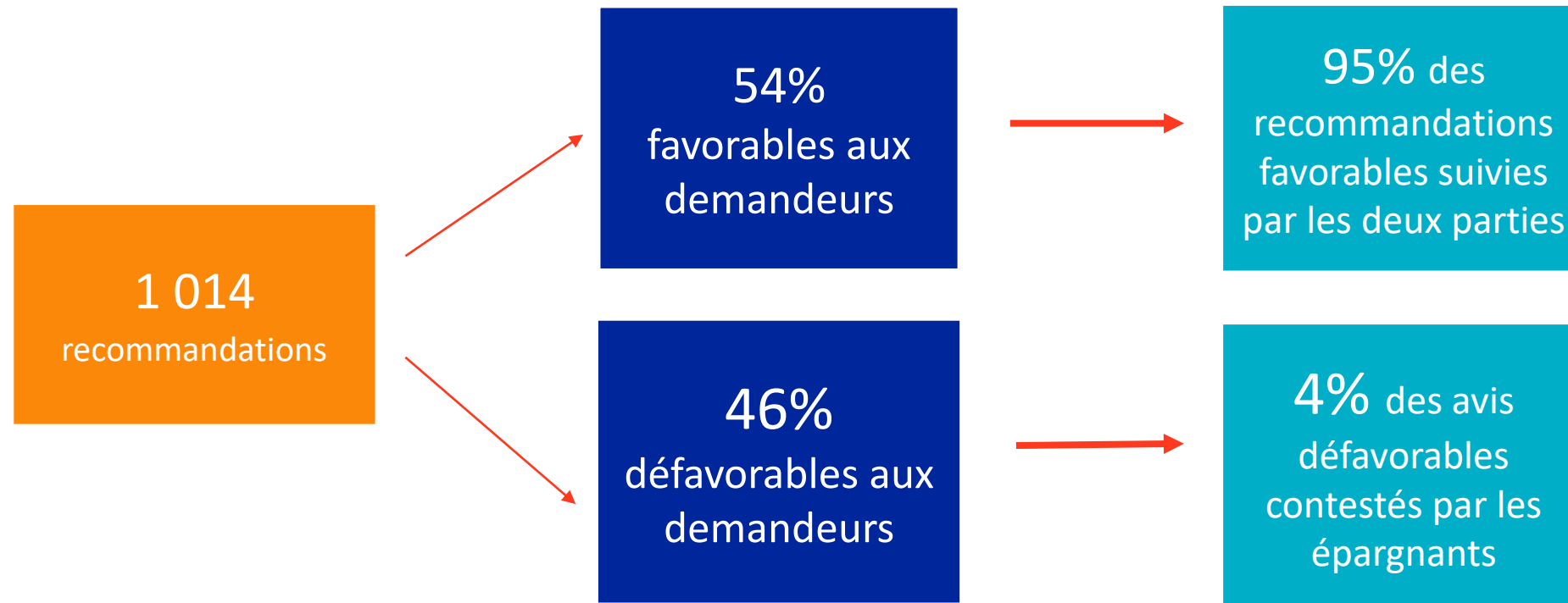
## Progression continue de l'audience du Journal de bord du médiateur

- Plus de 12 000 visites par mois en moyenne (+25%)
  - Le dossier du mois décrypte un cas de médiation, en respectant l'anonymat des parties

# Un traitement efficace des dossiers



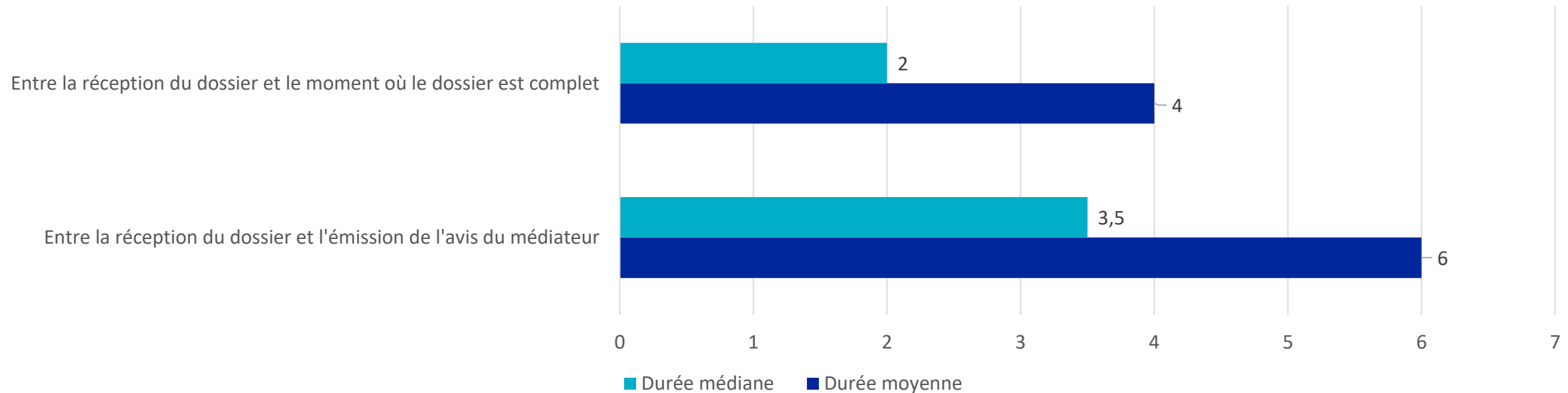
# Une forte adhésion aux avis du médiateur



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

# Amélioration des délais de la médiation

Délais de traitement des dossiers de médiation en 2022, en nombre de mois



*Rappel : le temps de réponse des professionnels n'est pas limité par les textes ni par une obligation professionnelle.*

En raison du nombre exceptionnel de demandes traitées et d'avis rendus, **le stock de dossiers a été réduit de 35%** en fin d'année 2022, ramené à 358 contre 545 à la fin de 2021.

# Regain de saisines hors du champ de compétence du médiateur

## Accroissement de 7% du nombre de demandes non recevables

- Quatre raisons expliquent cette remontée
  - Forte hausse des demandes dans le champ bancaire (2/3 dossiers irrecevables) : victimes de fraudes internet à la carte bancaire ou aux prélèvements
  - Litiges entre professionnels : seuls les épargnants et les personnes morales n'agissant pas à titre professionnel (associations à but non lucratif, etc.) peuvent saisir le médiateur
  - Différends avec un intermédiaire agissant en libre prestation de services en France, non régulé par l'AMF, bénéficiant du passeport européen
  - Cas de forte suspicion d'infraction pénale : dossiers adressés par l'AMF au procureur de la République
- Le recours au formulaire internet permet de réduire de moitié les cas d'irrecevabilité
  - Filtrage en amont pour mieux orienter les demandes vers le médiateur compétent

## Des réponses plus rapides en cas d'irrecevabilité

- Un délai moyen divisé par deux, passé de 26 jours en 2021 à 13 jours
  - Le délai médian également raccourci à 6 jours (contre 11 jours)

**2**

# LES GRANDES THÉMATIQUES DE SAISINE DE LA MÉDIATION



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

- Litiges liés au **plan d'épargne en actions (PEA)** encore en hausse et à nouveau 1<sup>er</sup> motif de saisine
- **Epargne salariale** : remontée après deux ans de baisse
- **Ordres de bourse** et opérations sur titres (OST) : des dossiers souvent complexes (droits préférentiels de souscription, certificats, marchés étrangers)
- **Crypto-actifs** : triplement du nombre de dossiers de clients de PSAN éligibles à la Médiation

# Le PEA, enveloppe fiscale prisée des Français, à nouveau première cause de litiges

## Plus de 360 dossiers (+10%), dont deux tiers concernant la durée du transfert

- ❑ Des règles de fonctionnement du PEA strictes et complexes (clôture automatique, perte de l'avantage fiscal)
- ❑ Absence de délai légal ou réglementaire de transfert entre deux établissements
- ❑ Plusieurs causes à l'allongement des délais de transfert dont :
  - demande incomplète du client (insuffisance de provision du compte espèces : 150 € minimum, erreur d'IBAN, etc.)
  - composition du portefeuille du titulaire du PEA (titres sans valeur, titres non cotés, opérations sur titres)
  - absence d'automatisation du traitement du transfert (transmission du bordereau d'information fiscale)
- ❑ Difficultés ponctuelles dues à l'activité des établissements
  - Une centaine de dossiers consécutifs à la cessation d'activité d'un établissement financier en France

## Un groupe de travail de travail constitué par l'AMF en septembre 2022

- ❑ Gestionnaires de PEA et professionnels des titres réunis pour trouver des solutions pratiques
- ❑ Le médiateur de l'AMF « invité permanent » des réunions
- ❑ Un rapport publié en avril 2023 et des propositions soumises à consultation publique jusqu'au 5 juin

## Les propositions spécifiques du médiateur de l'AMF en 2022

- ❑ Sept recommandations d'ordre général allant dans la même direction, mais au-delà des seules bonnes pratiques
  - Instaurer une obligation aux teneurs de comptes d'alerter le client en cas de demande incomplète ou inexacte
  - Poursuivre l'harmonisation des pratiques des teneurs de comptes en matière de PEA
  - Clarifier la possibilité d'arbitrage (acheter ou vendre des titres dans le plan) pendant le transfert
  - Indiquer clairement les éventuelles exclusions de titres pourtant éligibles au PEA pratiquées par l'établissement
  - Améliorer l'information des titulaires du PEA lors des différentes phases du transfert
  - Exonérer de droits de garde les titres sans valeur (sociétés en liquidation judiciaire) : cf tableau p. 25 du rapport 2022 du médiateur
  - Consacrer un droit de régularisation en cas d'erreur de bonne foi du professionnel ou du titulaire ayant entraîné la clôture du plan

# Épargne salariale : émergence de nouvelles problématiques

## Hausse du nombre de dossiers reçus (190 contre 171 en 2021) et recevables (179 contre 126)

- Première cause : les refus de déblocage anticipé
  - Acquisition ou aménagement de la résidence principale : de nouveaux cas liés aux évolutions des modes de vie, non prévus par la loi
    - Accession à la propriété par conclusion d'un bail réel solidaire (acquisition du seul bâti)
    - Auto-construction de la résidence principale (permettre un déblocage au fil de l'avancée des travaux)
    - Agrandissement par une construction non attenante à la résidence principale (type studio de jardin)
  - Reconversion professionnelle : la carrière linéaire n'est plus le modèle
    - Réflexion à mener sur un nouveau cas de déblocage anticipé pour les frais de formation en complément du CPF
- Nouvelle cause de litige : le transfert entre dispositifs d'épargne retraite
  - Difficultés d'interprétation de la loi PACTE (transfert PERCO vers PERCO)
  - Impossibilité de transfert d'un PEE vers un PER
- Des problèmes demeurent
  - Contestation des frais (non plafonnés sur les PEE, apparition d'un forfait global PEE-PER dépassant le plafond)

# Ordres de bourse et opérations sur titres, sources de litiges nombreux et complexes

## Un contexte d'afflux de 1,3 million de nouveaux investisseurs particuliers sur les marchés d'actions au cours des quatre dernières années

- Un grand nombre de réclamations dues au manque de connaissance d'investisseurs novices ou à une information insuffisante
  - Les conséquences parfois lourdes des ordres « **au marché** » sans maîtrise du prix d'exécution
  - Le dispositif de gouvernance des produits (marchés « cibles ») peut conduire certains intermédiaires à aller jusqu'à bloquer les transactions sur certains instruments financiers (ex. titres dans le compartiment des sanctions d'Euronext)
    - Expliquer les raisons du blocage
  - Les effets d'une **réservation** de cotation sont distincts de ceux d'une **suspension**
    - Avancée récente : les professionnels de la Place recommandent des mesures pour **améliorer l'information en cas de réservation de cours**

## Des cas spécifiques épineux

- Une cause de litige récurrente : les droits préférentiels de souscription (**DPS**)
  - Nombreuses augmentations de capital avec DPS en 2022
  - Les teneurs de comptes ont le droit de **raccourcir** le délai de souscription indiqué dans le prospectus, ce qui est source d'incompréhension (règlement européen 2018-1212)
    - Avancée obtenue : l'AMF va demander aux émetteurs d'**alerter** les investisseurs dans la note d'information du prospectus visé que le délai d'exercice pourra être plus court
- Produits dérivés : le problème de la radiation anticipée des **certificats**
  - Information du rappel anticipé par l'émetteur du certificat par une publication au Journal officiel : un canal désuet et inefficace
  - Rappel anticipé par l'émetteur : conséquences fiscales dommageables si les porteurs ne cèdent par leurs certificats avant la radiation
    - Impossibilité d'imputer la perte sur d'autres plus-values

## Les spécificités des marchés étrangers

- Des délais plus longs dans la transmission d'information et dans le dénouement des opérations
  - Davantage d'intermédiaires dans la chaîne d'intervenants (courtiers, dépositaires, sous-dépositaires locaux, etc.)
  - Des règles propres à chaque marché
- Des situations particulières complexes
  - Les offres « **mini tenders** » aux Etats-Unis : des opérations non contrôlées par la SEC et très risquées
    - Offres publiques d'achat irrévocables, portant sur moins de 5% des actions en circulation, pouvant être prorogées discrétionnairement par l'initiateur
    - Le médiateur recommande aux teneurs de compte de ne pas relayer ce type d'offres lorsqu'elles sont nécessairement défavorables à l'investisseur
  - Les actions « **microcaps** » : des sociétés cotées américaines à faible capitalisation boursière, sur le marché de gré à gré
    - Certains sous-dépositaires américains refusent de traiter ces titres : des solutions au cas par cas

**3**

## **AUTRES LITIGES FRÉQUENTS : SCPI, SUCCESSION, CIF ET CRYPTO-ACTIFS**



## **SCPI : des produits prisés mais mal compris**

- ❑ Difficultés à revendre les parts : le risque de liquidité parfois sous-estimé par les souscripteurs
- ❑ Particularité des SCPI fiscales : perte de l'avantage à la revente

## **Quasi-doublement du nombre de différends liés à des successions**

- ❑ Des cas souvent complexes et des causes variées
- ❑ Le médiateur de l'AMF n'est pas compétent si le manquement vient du notaire

## **Litiges avec des conseillers en investissements financiers (CIF)**

- ❑ Absence d'adéquation du profil du client et des placements conseillés
- ❑ Manquements à l'obligation d'information sur les risques encourus
- ❑ Un refus fréquent d'entrer en médiation : une occasion manquée de résoudre un litige à l'amiable
- ❑ Argument de la sollicitation inversée parfois dévoyé pour des placements réservés aux professionnels (lettres types)

## La médiation a reçu 54 dossiers de litiges relatifs aux crypto-actifs dont 17 recevables

- Contexte des turbulences sur le marché mondial des crypto-actifs
- Hausse du nombre de prestataires de services sur actifs numériques (PSAN) enregistrés par l'AMF
  - 59 PSAN enregistrés fin 2022 contre 28 fin 2021
  - Le médiateur n'est compétent que dans le cas d'un litige avec un PSAN enregistré
    - Plus de 40% des dossiers susceptibles de relever d'arnaques (donc non recevables)
- Des motifs de litiges variés
  - Incidents informatiques, piratage
  - Déconvenues liées aux *stablecoins*, aux intérêts générés par les opérations d'immobilisation ou de prêts d'actifs numériques (*staking*, *crypto-lending*)
- Préoccupation du médiateur à l'égard de la tentation de contournement de la réglementation
  - Justification de l'absence d'enregistrement par la sollicitation inversée

**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.