

Rapport annuel 2014 du médiateur de l'Autorité des marchés financiers



Marielle Cohen-Branche, médiateur
Conférence de presse – 16 avril 2015

Sommaire

Avant propos

- Que retenir de 2014 ?

L'année 2014 de la médiation de l'AMF

- Les chiffres-clés
- Les sujets phares
 - Epargne salariale : la formulation de recommandations générales du médiateur
 - Trading spéculatif sur internet
- La complexité croissante des dossiers : 2 exemples
- Le Journal de bord du médiateur

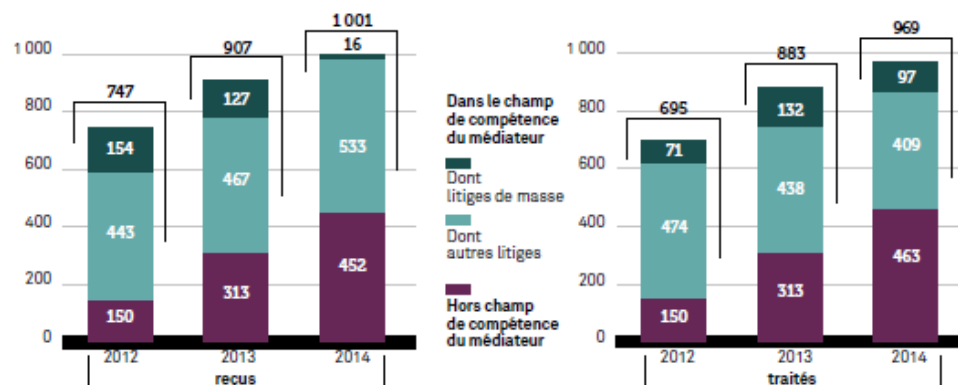
Quelques éléments de perspective pour la médiation en 2015

Que retenir de 2014 ?

Pour la 4^{ème} année consécutive : une activité croissante

- Une hausse de 10 % des demandes de médiation : le seuil de 1000 dossiers atteint

NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS ET TRAITÉS EN FONCTION DU CHAMP DE COMPÉTENCE



- Rappel : il s'agit d'un des effets bénéfiques de la réforme réglementaire du traitement des réclamations qui enjoint, depuis le 1^{er} septembre 2012, aux professionnels financiers d'indiquer dans leur courrier final la référence au médiateur de l'AMF

Que retenir de 2014 ?

Mais la confirmation d'un fractionnement des champs de compétences banque, assurance et finance difficile à comprendre

- **Une nouvelle augmentation des demandes hors champ de compétences, essentiellement bancaires :**
 - 45% cette année, contre 33 % en 2013 et 20 % en 2012
- **Ce problème est structurel en France : il est dû au fractionnement des limites de compétences des médiateurs entre banque, assurances et finance, et à sa complexité**
- **Ces limites sont inconnues voir incomprises dès lors que ces produits sont distribués souvent par les mêmes entités et voire, très souvent, les mêmes conseillers**
- **Dans plusieurs autres pays comme la Grande-Bretagne, la Belgique ou la Finlande, la question ne se pose pas car le guichet de médiation est unique pour le consommateur**

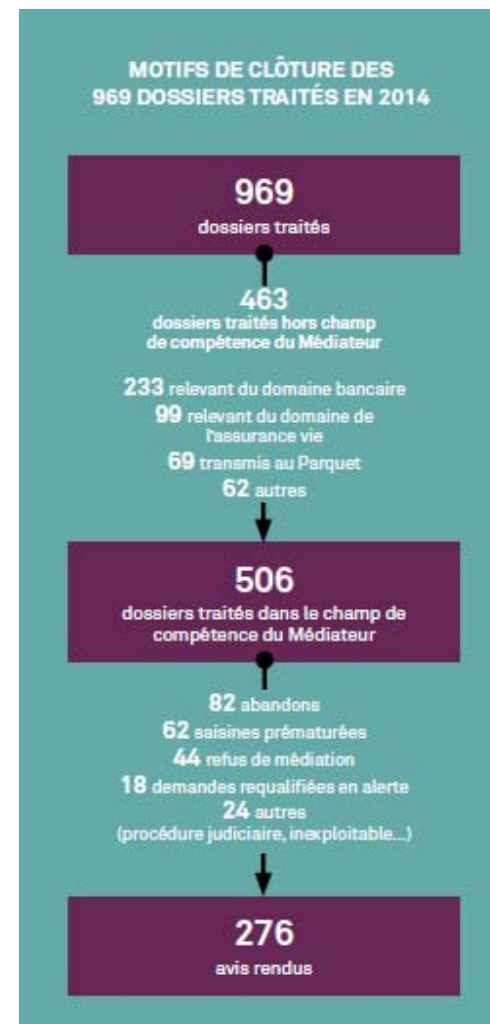
Les chiffres clés de la Médiation de l'AMF en 2014

Sur 1001 dossiers reçus, le médiateur a traité et clôturé 969 demandes

- **Sur les 276 avis rendus après instruction et négociation avec le professionnel et l'épargnant :**
 - 44 % des avis sont favorables à l'épargnant. Ces avis sont suivis par les deux parties dans 94 % des cas
 - 56% des avis sont défavorables à l'épargnant. Ils demeurent cantonnés à 6% des cas
- **A noter : les négociations sont plus longues aujourd'hui, en raison de la complexité croissante des produits financiers**

→ Pour rappel, en France, les parties sont libres de ne pas suivre la recommandation d'un médiateur

→ Ce qui souligne une adhésion forte au processus de médiation de l'AMF



Pour la première fois, le médiateur a émis des recommandations générales

Le médiateur de l'AMF a saisi le COPIESAS⁽¹⁾ pour formuler ses recommandations en matière d'épargne salariale

- Instance chargée par les Pouvoirs publics d'émettre des propositions de réforme de l'épargne salariale, le COPIESAS a été instauré à l'été 2014
- Dans son rapport final rendu en novembre, le COPIESAS a repris des recommandations générales formulées par le médiateur de l'AMF sur la base de ses constats sur ce sujet
 - Besoin d'une information plus claire du salarié épargnant à des moments-clés de la vie de son épargne (départ de l'entreprise, etc.)
 - Une amélioration des informations sur les frais de tenue de compte dus par le salarié lors de son départ
 - Des optimisations en matière de saisie informatique

Les mesures finales seront reprises dans le projet loi définitif Macron prévu en juin 2015

L'épargne salariale, une thématique de plus en plus forte pour le médiateur

- En deux ans, les dossiers sur le sujet ont été multipliés par 6 : 117 en 2014 contre 42 en 2013 et 20 en 2012

Des enjeux considérables

- 11 millions d'épargnants salariés en France
- Pour l'essentiel, des textes régis par le code du travail
- Au 30 juin 2014, les actifs gérés en épargne salariale ont
- atteint 110,8 milliards d'euros *

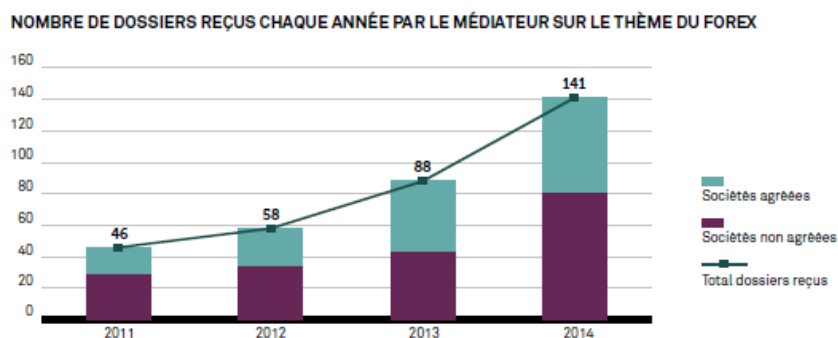
* Source : AFG, Association française de gestion, octobre 2014

(1) Conseil d'orientation de la participation, de l'intéressement, de l'épargne salariale et de l'actionnariat salarié

Trading spéculatif sur internet pour les particuliers: les actions du médiateur

En croissance exponentielle depuis trois ans, les dossiers liés au Forex et aux options binaires mobilisent fortement le médiateur

- Des saisines multipliées par 3, en 3 ans



Plus de la moitié des demandes concernent des sociétés non agréées : constituant une infraction pénale, elles sont transmises au procureur de la République

- Lorsque les sociétés sont agréées, le plus souvent à Chypre, le médiateur est compétent. Les résultats obtenus sur ces dossiers sont satisfaisants au cas par cas et le sont d'autant plus que le client a conservé des traces de messagerie ou de « tchat » qui permettent une véritable négociation
- Sur 28 avis rendus en 2014 :
 - 24 avis favorables
 - Des indemnisations pour l'épargnant de 218 euros à 53 000 euros, avec une moyenne de 9 730 euros et une médiane de 6 080 euros

Trading spéculatif sur internet pour les particuliers: l'AMF mobilisée

Face à cette situation, qui demeure préoccupante, le régulateur mène de nombreuses actions et initiatives pour mieux protéger le grand public toujours très exposé

- Il faut saluer particulièrement le projet de réforme législative proposé par l'AMF au ministre de l'Economie et des Finances pour interdire la publicité sur les produits les plus toxiques
- A noter : la Commission européenne pour sa part, à travers la nouvelle directive et le nouveau règlement MIFIR, applicable à partir du 3 janvier 2017, dotera chaque régulateur national d'un pouvoir fort en matière de commercialisation de produits visant le grand public : « *product intervention* »

L'AMF et le médiateur constatent des cas d'usurpation d'identité

Un nouveau phénomène est apparu en 2014, qualifié par le médiateur de « double peine » : les victimes, qui ont perdu une première fois se trouvent à nouveau démarchées par de prétendus organismes de recouvrement, allant jusqu'à se faire passer pour le régulateur ou son médiateur voire avoir créé un faux site imitant celui de l'AMF. Le site a pu être fermé et des plaintes ont été déposées.

La complexité croissante des dossiers traités : exemples à travers 2 thèmes

Les ordres de bourse

- Le client va contester l'inexécution ou l'exécution partielle de son ordre, ou encore le cours auquel celui-ci a été exécuté
- Attention, par exemple, aux plates-formes de bourse gratuites sur internet ; le carnet d'ordres n'est pas, le plus souvent, diffusé en temps réel mais avec un différé de 15 minutes
- Attention également aux règles de priorité des ordres selon leur nature : un ordre au marché est certes prioritaire à un ordre à cours limité, mais le premier est sans limite de prix

Le transfert d'un PEA d'un établissement à l'autre

- Lorsque le délai est anormalement long, le préjudice peut être plus important que dans le cas d'un simple transfert de fonds puisque, pendant toute cette période, l'épargnant ne peut plus intervenir sur ses titres
- Le blocage peut provenir de causes très diverses : généralement, une seule ligne de titres bloque tout le processus de transfert
- D'autres causes peuvent s'ajouter : par exemple, le non-transfert par la banque d'origine du bordereau d'information fiscale

Le Journal de bord du médiateur : un nouveau rendez-vous mensuel

Création d'un journal en ligne, sur le site internet de l'AMF, depuis mai 2014

- Chaque mois, un cas réel est décrypté, de manière anonyme, pour illustrer la diversité des cas rencontrés par le médiateur, son analyse, l'avis rendu et la leçon à en tirer
- Un soin particulier est donné à la pédagogie de sorte que professionnels, comme épargnants puissent en tirer profit, et même déjà des journalistes...
- Quelques thématiques traitées :
 - La souscription d'un fonds à formule lorsque la plaquette commerciale d'un produit n'est pas assez claire
 - Les conséquences fiscales en fin d'année d'une exécution d'ordres de bourse
 - Investissement dans le cadre d'un Plan d'épargne en actions (PEA) « classique » d'un titre inéligible – qui est responsable ?

Un véritable succès :

Près de 6000 visites d'internautes pour les six premiers dossiers de l'année 2014



Les perspectives 2015

Une échéance majeure : la transposition de la directive européenne de règlement amiable des litiges de consommation (RELC) dite « directive médiation »

- **Adoptée le 21 mai 2013, la directive européenne (2013/11/UE) sera transposée en 2015 en France**
- **Au plus tard le 9 juillet 2015 :**
 - Tous les secteurs marchands des 28 pays européens devront être dotés d'un système de médiation
 - Leur niveau d'exigence devra être rehaussé et sera mise en place une autorité nationale chargée d'agréeer puis d'évaluer périodiquement tous les médiateurs
- **Le Gouvernement français a choisi la voie de l'ordonnance, dont le projet sera présenté au Conseil d'Etat d'ici quelques jours**



Rappelons que la Médiation de l'AMF, service public, répond d'ores et déjà aux principales exigences fortes requises par la directive en vue d'être agréée auprès de la Commission européenne : gratuité, indépendance, impartialité, compétence, diligence et transparence

Rapport annuel 2014 du médiateur de l'Autorité des marchés financiers



Marielle Cohen-Branche, médiateur
Conférence de presse – 16 avril 2015