

A large teal square graphic with a white square cutout in the center. To the right of the teal square, there is a smaller square with a diagonal hatching pattern, partially overlapping the teal square's bottom-right corner.

# RAPPORT ANNUEL 2017 DU MÉDIATEUR DE L'AMF

Marielle Cohen-Branche, médiateur  
Conférence de presse – jeudi 12 avril 2018

A small grey square graphic with a white square cutout in the center, located in the bottom-left corner of the page.

# Sommaire

- La médiation de l'AMF en 2017 : points-phares
- L'année en chiffres
- Les leçons du terrain
  - Forex, épargne salariale : les thématiques structurantes
  - Zoom sur quelques cas spécifiques
- Les objectifs généraux du médiateur
- Et demain ?





# QUE RETENIR DE 2017 ?



1

## Au sein d'un paysage complexe, une Médiation forte et efficace

### Un nombre de réclamations en baisse qui témoigne d'une meilleure compréhension de la médiation et d'un contexte général plus positif

- Pas de litige de masse, la diminution des dossiers Forex, moins de demandes prématurées et un contexte boursier favorable : des facteurs positifs d'explication à ce constat
- Une adhésion à l'efficacité de la Médiation de l'AMF qui se conforte d'année en année
- Pour autant, une part de dossiers hors champ de compétence qui grandit

### ... Dans un environnement complexe de la médiation en France

- La fragmentation et la multiplicité en matière de résolution de litiges
  - L'articulation de la Médiation de l'AMF avec les médiateurs bancaires
  - L'articulation générale des médiateurs de la consommation avec les autres voies amiables

#### Le monopole du médiateur de l'AMF en matière financière

La directive sur la médiation de la consommation, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016, confère au médiateur de l'AMF un monopole en tant que médiateur public dans le secteur financier. Une articulation avec les médiateurs bancaires, sous réserve d'une signature de convention, est possible.



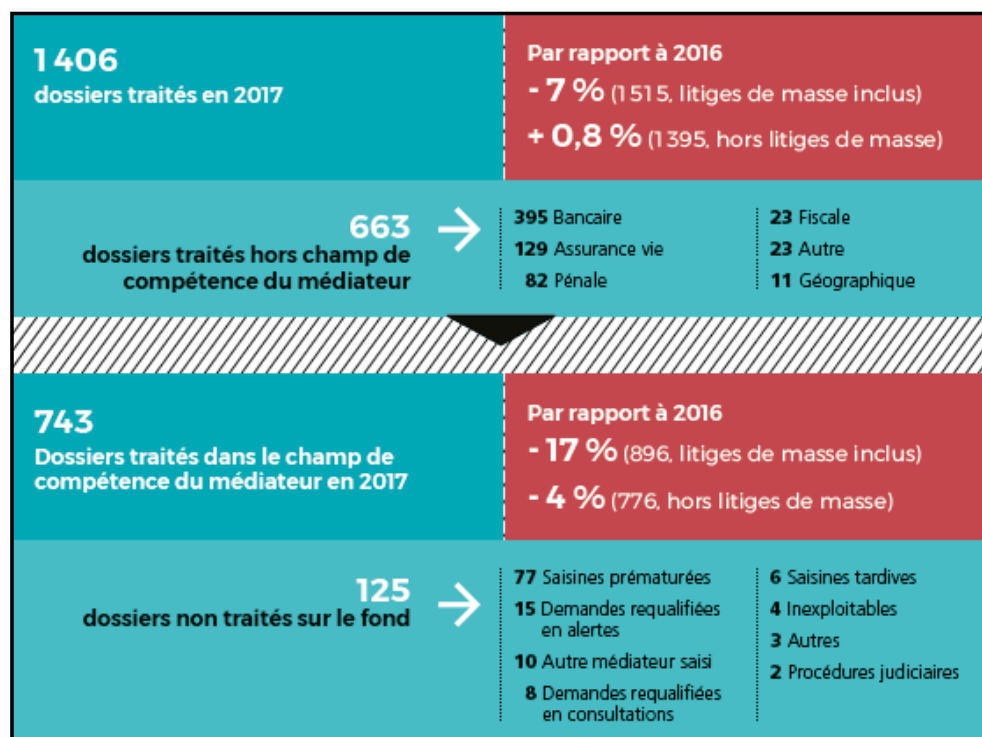
# L'ANNÉE 2017 EN CHIFFRES



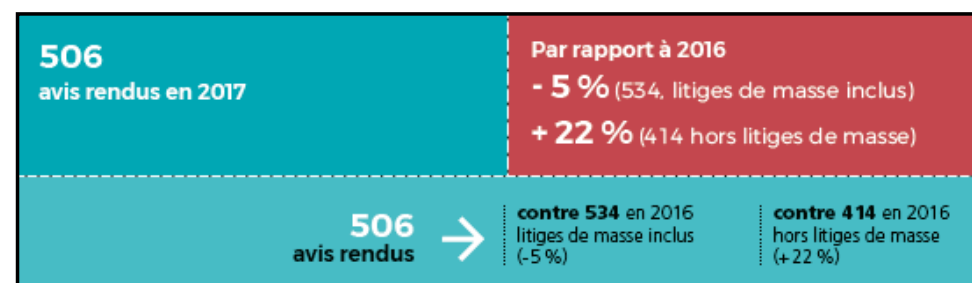
2

# Que retenir des chiffres ?

## Un nombre de dossiers en baisse : une première



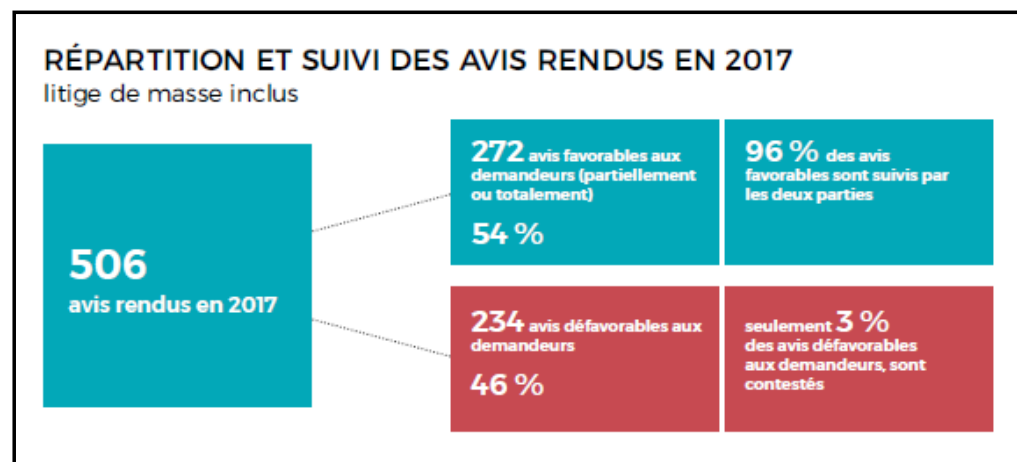
- 1 361 dossiers reçus contre 1 501 en 2016 (-9 %)
- 1 406 dossiers traités (-7 %) dont 743 dossiers dans le champ de compétence (-17 %), 506 avis rendus (-5 %)
- Toutefois, l'absence d'un litige de masse (120 en 2016) cette année qui tempère les chiffres: hors litige de masse, une hausse de 22 % des avis rendus
- Les dossiers traités ont concerné 331 établissements (+ 15 % par rapport à 2016), en majorité des prestataires de services d'investissement (plus de 7 dossiers sur 10) mais aussi : conseillers en investissements, financiers, entreprises de marchés, émetteurs ou encore sociétés de gestion de portefeuille.



## Que retenir des chiffres?

### *Une forte adhésion qui ne se limite pas aux seuls avis favorables*

Comme chaque année, les chiffres témoignent d'une efficacité accrue et de la satisfaction des parties



- 96 % des avis favorables sont suivis par les deux parties
- Même en cas d'avis défavorables, ceux-ci sont **très rarement contestés (seulement 3 %)** ce qui témoigne de l'importance de la portée pédagogique de la médiation
- Cette adhésion aux avis du médiateur, quel que soit le sens de celui-ci, témoigne de la capacité même de la médiation à remplir son premier objectif : **être en mesure de mettre fin amiablement à un litige**



# LES LEÇONS DU TERRAIN



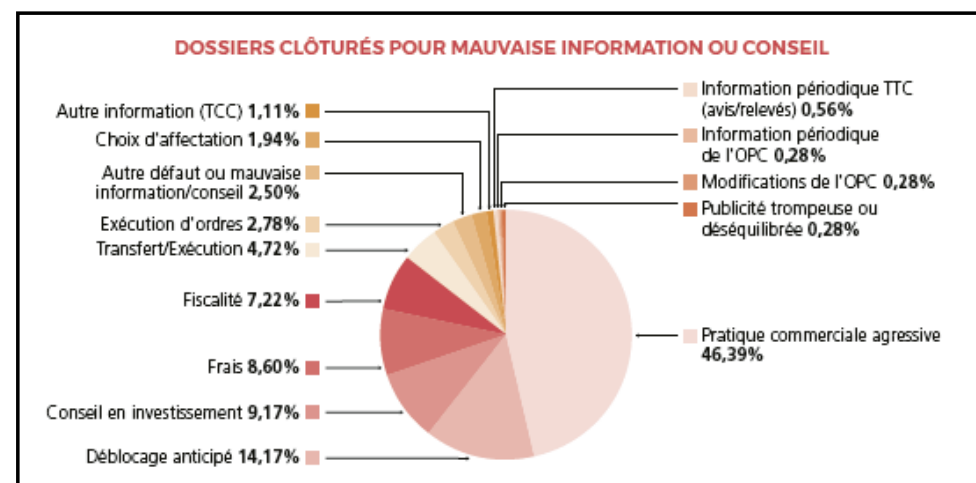
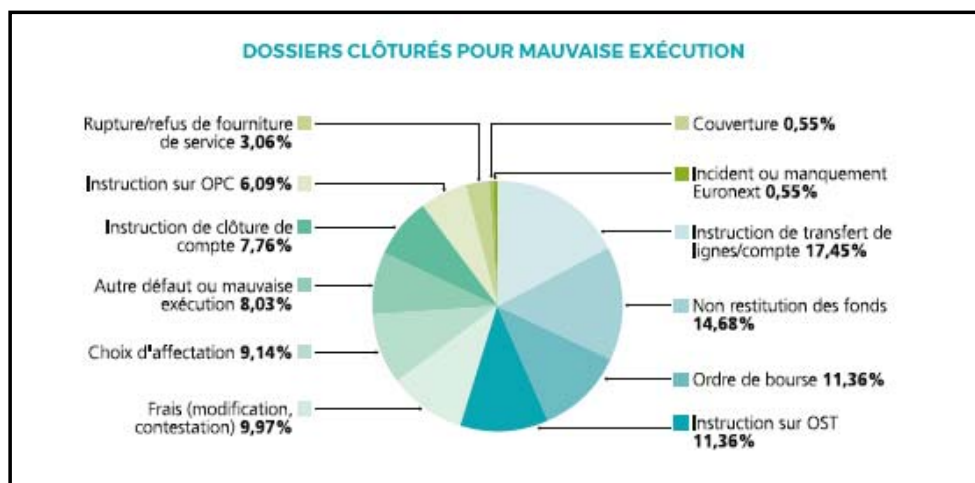
3



## La variété des motifs de saisines

### Une diversité dominée par deux thèmes principaux

- Défaut ou mauvaise exécution (44 % des réclamations)
- Défaut ou mauvaise information / conseil (43,8 % des réclamations)

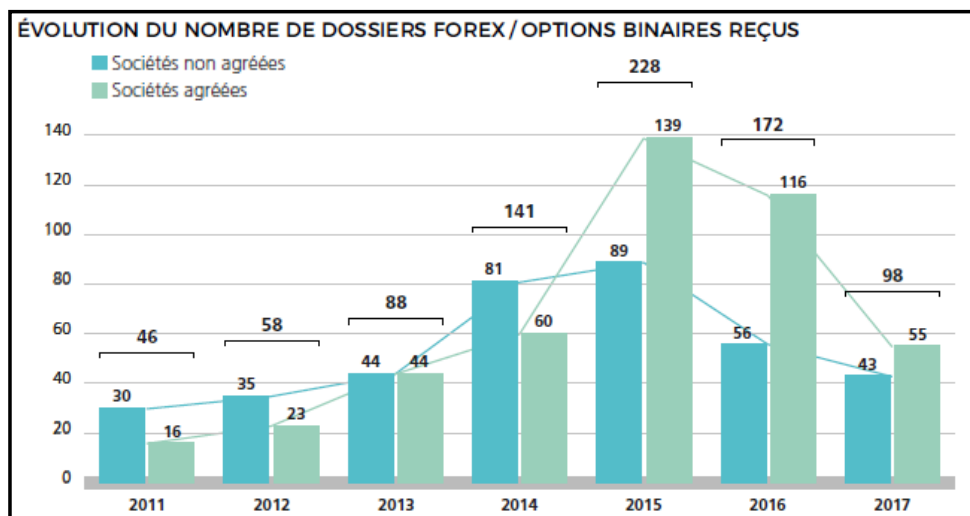


# Les thématiques structurantes

## *Le trading spéculatif sur Internet*

### L'amorce d'une baisse en 2016, qui s'amplifie nettement en 2017

- Après une multiplication par cinq entre 2011 et 2015, le ralentissement constaté en 2016 se renforce : les fruits, entre autres, d'une mobilisation multiple du régulateur contre ce phénomène



- **55 dossiers reçus** visant des sociétés agréées, (contre 116 en 2016), **43 dossiers** impliquant des acteurs illégaux et transmis au procureur de la République
- La preuve, par les chiffres, de l'impact de la mobilisation forte de l'AMF pour lutter contre les dangers de ces pratiques avec en 2017, une avancée de premier plan : **l'interdiction de la publicité prévue dans le cadre de la loi Sapin II**
- **Pourtant** : le déplacement possible des escroqueries vers d'autres secteurs (diamants en 2017, les crypto-actifs en 2018 ?)

**↑ - 50 %**

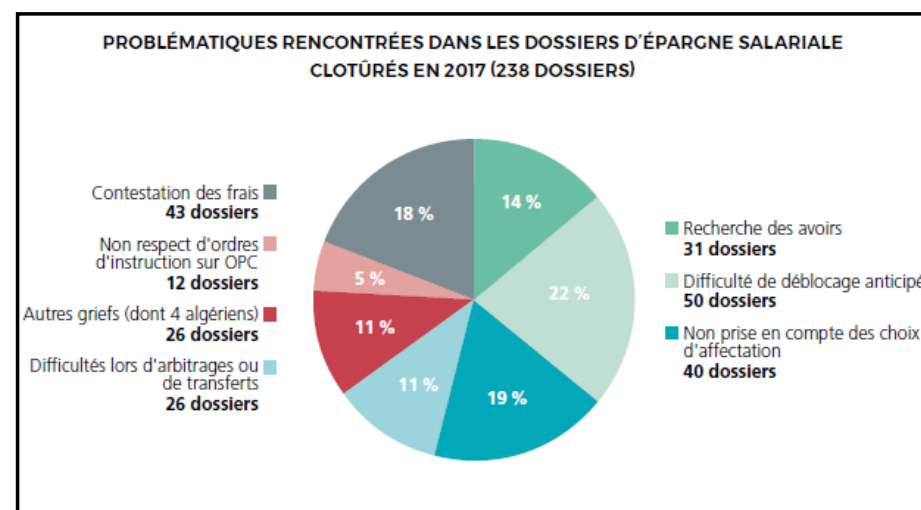
C'est la baisse du nombre de dossiers reçus concernant des entités agréées, par rapport à l'année précédente

# Les thématiques structurantes

## *L'épargne salariale*

### Une nouvelle année de croissance : 211 dossiers en 2017 contre 186 l'année précédente

- Le recours à la médiation est désormais ancré : augmentation du nombre de dossiers et baisse des réclamations irrecevables (car prématurées)
- Des motifs de saisines variés
  - Les problématiques liées **aux débloquages anticipés et aux erreurs d'affectation** dominant à l'instar des années précédentes
  - Les enseignements de l'année :
    - Des efforts réels des teneurs de compte, qui s'inscrivent dans une coopération avec le médiateur en matière de lisibilité et d'accessibilité au PEE. A contrario, une nécessaire réflexion à poursuivre sur le PERCO
    - Une législation en matière d'épargne salariale complexe et pointilleuse
    - La persistance d'un risque de confusion de la part du salarié, ainsi que l'indiquent les cas d'erreurs d'affectation



# La variété des motifs de saisines

## *Quelques cas spécifiques*

### □ Le plan d'épargne en actions (PEA)

- Une enveloppe fiscale régie par des règles strictes (code général des impôts) qui peut faire l'objet de divers cas de litige
  - Complications liées au non respect de la gestion par le titulaire des titres détenus au nominatif pur
  - Difficultés liées à la mobilité bancaire des PEA : course d'obstacles de certains épargnants lors du transfert du PEA d'une banque à une autre, notamment si les titres sont non cotés et/ou détenus au nominatif pur
  - **A retenir** : au-delà de ces cas spécifiques, le médiateur a formulé des recommandations générales afin de faciliter, à l'avenir, les transferts des titres

### □ Les opérations sur titres (OST)

- Cas de médiation relatifs aux augmentations de capital avec maintien des droits préférentiels de souscriptions (DPS)
- Des litiges dus aux décalages entre période de négociation et période d'exercice, à la réduction du délai d'exercice ou encore aux conséquences d'éventuelles clauses de sauvegarde
  - **A retenir** : droits proposés aux actionnaires afin de permettre de souscrire à prix réduit à des actions nouvelles durant la période d'augmentation de capital, les DPS sont souvent mal maîtrisés, voire même ignorés des actionnaires individuels

### ➤ Focus sur les « paiements indus »

Le médiateur peut être saisi lorsqu'une banque crédite, par erreur, son client. Lors de l'annulation parfois brutale de ce versement indu, un litige peut suivre. Quels sont les points d'attention dans de tels cas ?

- Vérifier la bonne foi du client
- Examiner le délai de réaction de l'établissement
- Etudier comment la banque a régularisé (brutalement ou plus progressivement)



# LES OBJECTIFS PLUS GÉNÉRAUX DE LA MÉDIATION



4

# Résoudre un litige, mais pas seulement ...

- Au-delà de la **résolution amiable** du différend, mission première du médiateur ...
- ... Il a **vocation à faire bouger les lignes**, en cas de besoin, afin que des litiges puissent émerger de meilleures pratiques :
  - **En incitant les professionnels** à tirer les leçons des dysfonctionnements constatés via l'amélioration de leurs procédures (si l'erreur n'est pas humaine)
  - En convainquant les instances concernées de la **nécessaire évolution des pratiques, voire de la législation** à travers la formulation de recommandations générales
    - Recommandations en matière de portabilité des PEA, visant à simplifier les exigences relatives au transfert d'un établissement à l'autre des titres non cotés
    - Recommandations en matière d'épargne salariale notamment dans le cadre du projet de loi PACTE, présentées devant l'Association française de la gestion (AFG), le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et la Direction générale du travail
      - *Attention particulière portée sur les placements dans le PERCO, lesquels doivent résulter d'un choix éclairé pour l'épargnant-salarié*

## Le Journal de bord: un billet mensuel à visée pédagogique

En hausse constante depuis son lancement en 2014, l'audience du Journal de Bord du médiateur a progressé de près de 70 % entre 2015 et 2017.

Chaque mois, le Médiateur revient dans un billet accessible depuis le site internet de l'AMF sur un cas traité en médiation. Il décrit de façon anonyme la mécanique de médiation et la leçon à tirer de l'exemple choisi. A ce titre, il se révèle particulièrement utile pour les professionnels.



**ET DEMAIN ?**



# Les perspectives

- Entrée en vigueur de deux règlements européens majeurs : MIF 2, PRIIPS
- Déplacement possible des escroqueries sur le Forex à d'autres secteurs
- Eventuels litiges liés aux crypto-actifs
- ...

Autant de sujets qui demanderont à la Médiation de l'AMF en 2018 une forte capacité d'adaptation et de réaction...