

A large decorative graphic on the left side of the page. It consists of a thick, solid gold square frame. Inside this frame, there is a smaller, white square. To the right of the white square, there is a smaller square with a diagonal hatching pattern, partially overlapping the gold frame.

RAPPORT ANNUEL 2018 DU MÉDIATEUR DE L'AMF

Marielle Cohen-Branche, médiateur
Conférence de presse – jeudi 18 avril 2019



Sommaire

1. L'année en chiffres

2. Les leçons du terrain

Forex, épargne salariale, PEA : les thématiques structurantes

Zoom sur les CIF

3. Les enjeux de la Médiation aujourd'hui



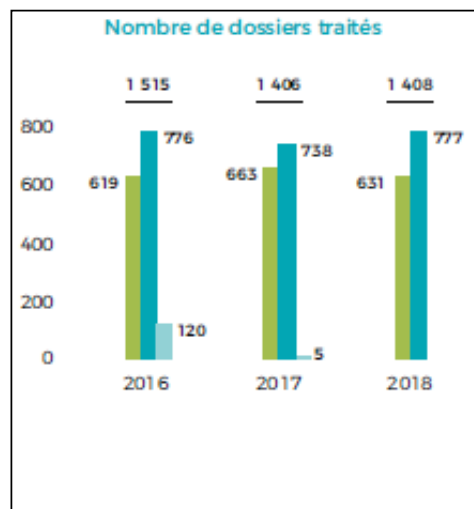
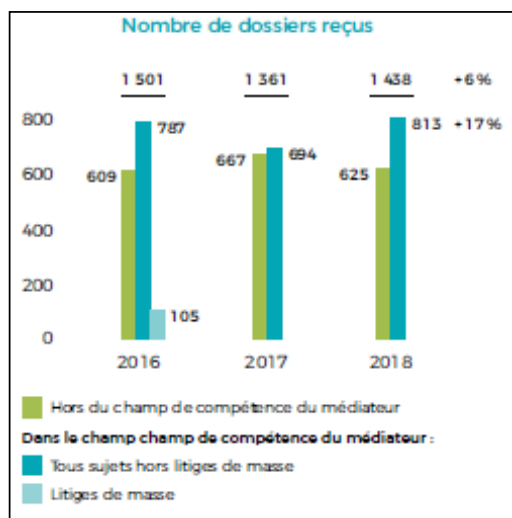


L'ANNÉE EN CHIFFRES

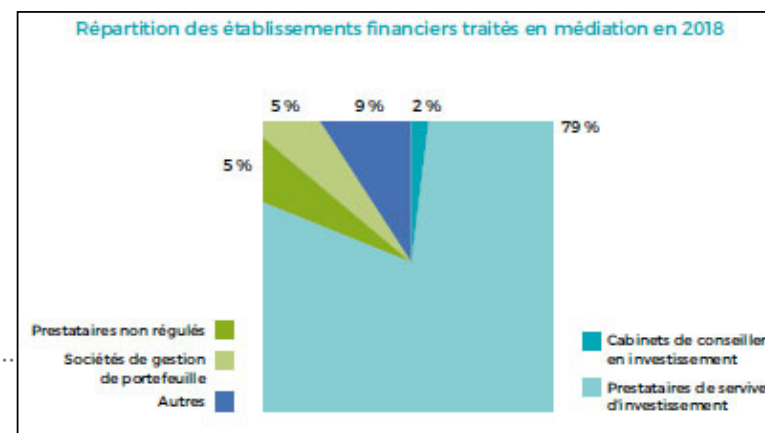


1

Que retenir des chiffres ? Un fort volume d'activité

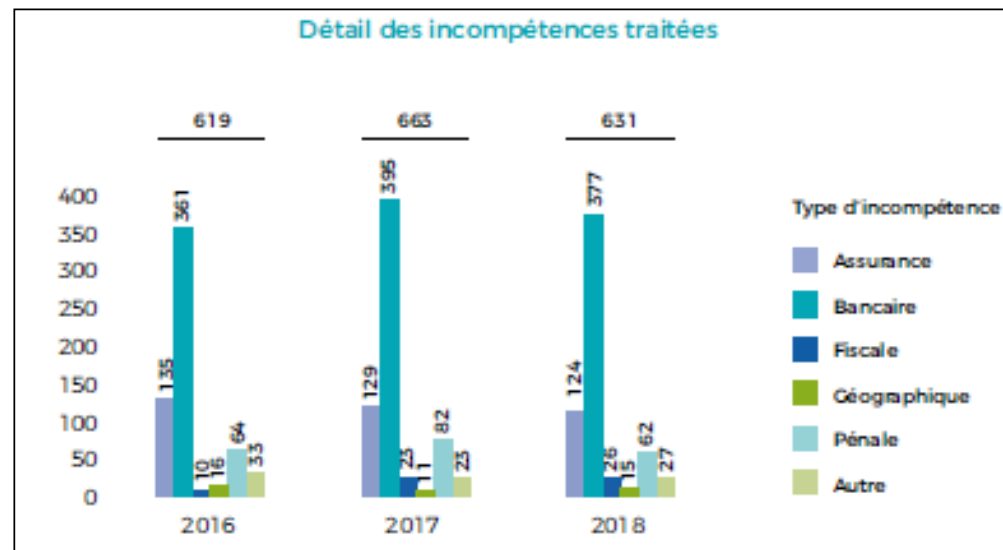


- **1438 dossiers reçus** contre 1361 en 2017 (+ 6 %)
 - Une hausse plus forte pour les dossiers dans le champ de compétence: 813 (+ 17 %) contre 694
- **1408 dossiers traités et clôturés**
 - **777 dossiers traités** dans le champ de compétence
- Les dossiers traités ont concerné **308 établissements**, 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?

Le fractionnement banque – finance – assurance



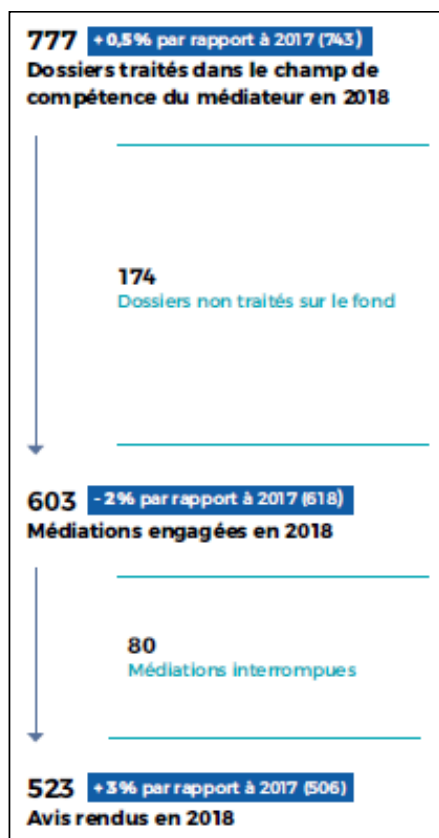
□ En 2018 :

- Une baisse très nette des dossiers hors champ lorsqu'ils sont saisis via **le nouveau formulaire du site internet de l'AMF** : 27 % de dossiers non recevables contre 46 % en 2017
- A noter : les cas relevant de suspicions d'escroquerie ne sont pas bloqués mais réorientés vers le procureur
- Toutefois, le courrier postal reste privilégié par les demandeurs (à 71 %)
- Au total, **44 % de dossiers hors champ** contre 49 % en 2017

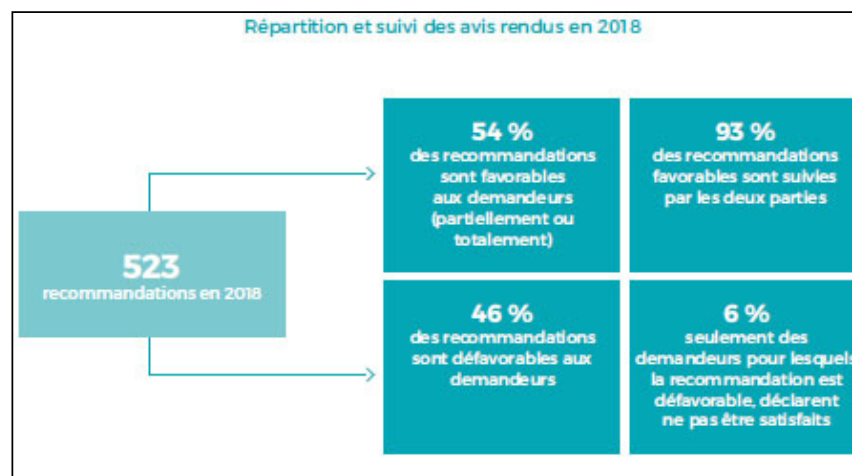
 **Le formulaire de saisie depuis le site de l'AMF**

Depuis le printemps 2018, un nouveau formulaire de saisie permet de bloquer les demandes irrecevables, car hors de la compétence de la Médiation de l'AMF : un gain de temps accru pour l'épargnant, une orientation plus rapide vers le médiateur compétent. MAIS un mode de saisie encore trop peu utilisé.

Que retenir des chiffres ? *Efficacité et adhésion*



- Comme chaque année, les chiffres témoignent d'une grande efficacité doublée d'une satisfaction forte des deux parties
 - 93 % des avis favorables sont suivis par les deux parties
 - Même en cas d'avis défavorables, ceux-ci sont **rarement contestés (6 %)** 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 résultats du médiateur

Résolution d'une instruction (58 %) ou réparation par indemnisation (42 %) sont les deux types de propositions en cas d'avis favorable.

En 2018, le montant total des indemnisations obtenues s'est élevé à **903 394 euros contre 1 623 224 euros en 2017**. La baisse est notamment due au nombre moindre des dossiers liés au Forex.



LES LEÇONS DU TERRAIN



2

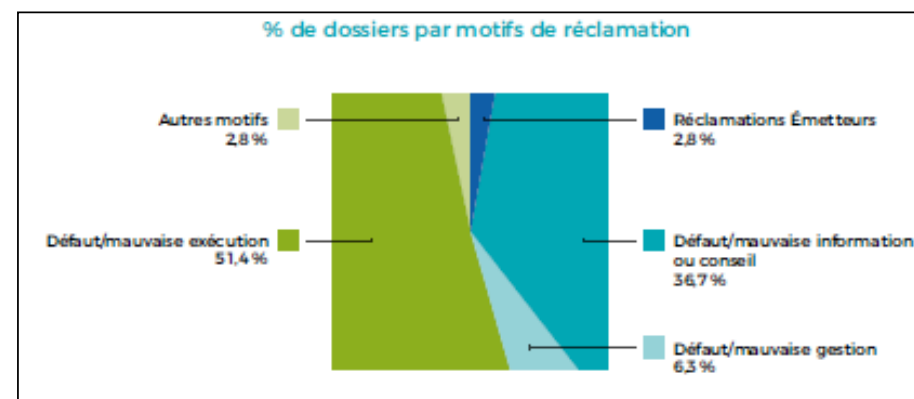
Motifs de saisines et thématiques structurantes

□ Des types de griefs dominés par deux catégories principales ...

- Défait ou mauvaise exécution (51,1 % des réclamations)
- Défait ou mauvaise information / conseil (36,7 % des réclamations)

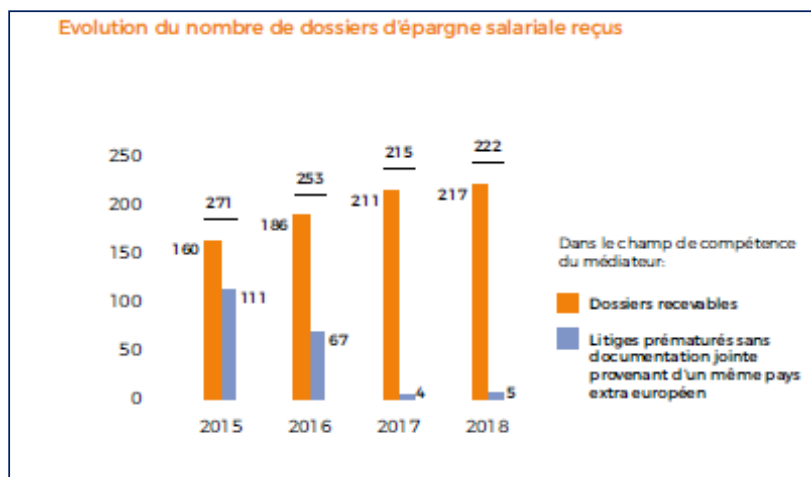
□ ... Et trois tendances fortes

- L'importance confirmée de l'épargne salariale
- La baisse des dossiers Forex mais l'émergence d'une autre catégorie de litiges
- L'accroissement des cas liés au PEA



Les thématiques structurantes

Focus sur l'épargne salariale



□ Une nouvelle année de croissance et un recours à la médiation désormais ancré

➤ 53 % des recommandations en 2018 favorables à l'épargnant-salarié

➤ Une collaboration étroite avec les établissements teneurs de compte : 96 % des recommandations suivies

□ Les enseignements de l'année des 238 dossiers traités

➤ Les problématiques variées (déblocage, frais etc.)

■ Hausse significative des cas liés **aux affectations par défaut** : 19 % des dossiers en 2017 contre 26 % en 2018

■ Diminution des cas liés **aux frais de garde** : de 18 % en 2017 à 15 % cette année

➤ **La persistance des confusions liées au PERCO**, qui a conduit le médiateur à poursuivre sa forte implication et à formuler des recommandations dans les discussions sur le sujet :

■ Projet de loi PACTE

■ Groupe de travail sur l'harmonisation des relevés d'épargne salariale

Les thématiques structurantes

Du Forex aux crypto-actifs : le déplacement des arnaques ?

□ Options binaires / CFD / Forex : deux fois moins de dossiers reçus

- De 98 dossiers en 2017 à 51 en 2018 (40 sociétés agréées / 11 non agréées)
- Une illustration de l'**impact des mesures nationales** (interdiction de la publicité / loi Sapin 2) et **européennes** (restriction et/ou interdiction de la commercialisation / activité par l'AEMF de la mesure prévue dans MIF 2)

□ Mais l'émergence inquiétante des cas liés aux crypto-actifs

- Après le phénomène des diamants d'investissement en 2017, constat d'un nouveau type de litiges : les placements crypto-actifs assortis de promesse de rendement
- Promesse de rendements irréalistes, piège commercial et sociétés fantômes : des méthodes qui rappellent celles utilisées en matière de trading spéculatif sur Forex ou options binaires
- 35 dossiers reçus par la Médiation de l'AMF, incompétente puisque les opérateurs agissent sans une quelconque autorisation
 - Le renvoi des particuliers vers les autorités pénales et le transfert des dossiers au procureur de la République



Profil de l'épargnant lésé au titre des placements en crypto-actifs

Le profilage réalisé par le médiateur à partir des 35 dossiers de médiation reçus cette année permet de dresser les constatations suivantes quant aux particuliers victimes qui l'ont saisi :

- ils sont âgés de 31 à 77 ans (moyenne d'âge : 56 ans)
- ils vivent majoritairement dans de petites bourgades ;
- ils appartiennent à des classes socio-professionnelles différentes mais sont majoritairement retraités et, pour l'essentiel, non cadres ;
- les pertes vont de 500 à 104 000 euros (moyenne : 24 660 euros).

Les thématiques structurantes

Les avancées sur le PEA

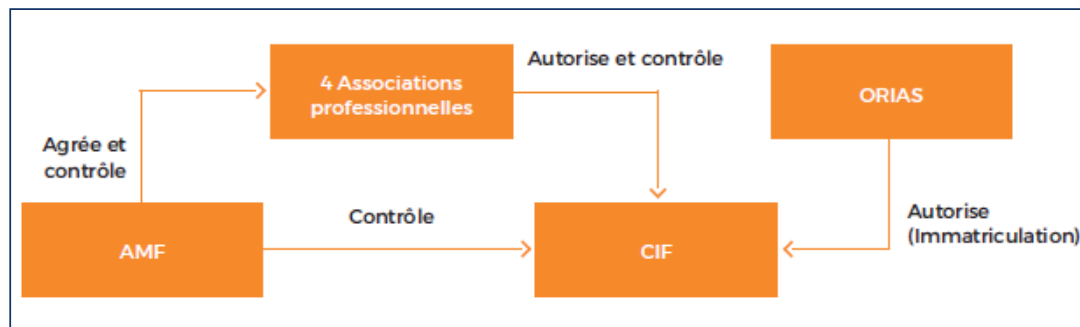
- **Une hausse sensible du nombre de dossiers traités et clôturés : + 30 %**
 - 70 dossiers cette année, contre 53 en 2017
 - Une enveloppe fiscale aux règles strictes :
 - Complications liées au non respect de la gestion par le titulaire des titres non cotés
 - Pour 50 % des dossiers, difficultés liées à la durée anormale de transfert entre deux établissements gestionnaires

- **De l'illustration de la capacité du médiateur à faire bouger les lignes**
 - Le constat : course d'obstacles de certains épargnants lors du transfert du PEA d'une banque à une autre, notamment si les titres sont non cotés
 - L'action du médiateur : en 2017, le médiateur a formulé des recommandations générales afin de faciliter, à l'avenir, les transferts des titres non cotés au sein d'un PEA
 - Le résultat : un avis unanime du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) en date du 18 septembre 2018 permettant d'acter cette simplification. Il n'est désormais plus nécessaire, en cas de transfert de titres non cotés entre deux établissements teneurs de comptes, d'obtenir l'accord de la société émettrice. Une information seule de cette dernière est nécessaire.

Zoom sur un thème particulier : les CIF

Conseillers en investissements financiers et rôle de la médiation

- **Une population hétérogène, un interlocuteur fréquent pour les particuliers**
 - **Le CIF** : régime juridique créé en 2003, regroupant des professionnels et des appellations non réglementées (conseiller financier, conseiller en gestion de patrimoine, etc.)
 - **96 % des CIF cumulent différents statuts** : CIF mais aussi intermédiaires en opérations de banque, en assurance ou encore en immobilier. Les exigences à chaque statut sont cumulatives
 - **L'AMF est compétente** pour vérifier les conditions dans lesquelles un CIF délivre un conseil en investissement sur des instruments financiers. Le régulateur l'est également pour s'assurer que le conseil est adéquat au profil client, même si le produit n'est pas un instrument financier (par ex., des parts de SAS) sauf si le produit relève clairement d'une autre réglementation (assurance, transaction immobilière)
 - **La Médiation de l'AMF** vérifie que le CIF satisfait à toutes les diligences que les textes imposent, avec un objectif final : s'assurer de l'adéquation du conseil



Dans CONSEILLER, il y a CONSEIL

Le respect des règles de bonne conduite constitue la grille d'analyse du médiateur : il s'agit de s'assurer que les obligations du CIF en matière de conseil ont été respectées et le conseil donné, adéquat.

Zoom sur un thème particulier : les CIF

Conseillers en investissements financiers et rôle de la médiation

- **Concrètement, quels cas de médiation ?**
 - Non respect de l'obligation de s'informer sur le sérieux du produit avant d'informer le client et de le conseiller
 - Non remise des documents obligatoires : document d'entrée en relation, questionnaire connaissance client, lettre de mission et rapport écrit
 - Inadéquation entre profil et produit proposé
 - Non respect des obligations de mise en garde sur les risques encourus et diffusion d'information non claires, non exactes et trompeuses

- L'action du médiateur s'attache aux défauts de commercialisation et de conseil, **exigences renforcées depuis MIF 2**

- **A noter** : les pouvoirs du médiateur sont limités lors des défauts de gestion. Ceux-ci nécessitent, pour être étayés, des moyens d'investigation (contrôle ou enquête) qui relèvent alors des services du régulateur.

1 sur 2

C'est la part des dossiers de médiation mettant en cause un CIF en 2018, clôturés pour cause de refus ou silence du professionnel. Cette résistance s'explique en partie, par la grande hétérogénéité de la profession.



LES ENJEUX DE LA MÉDIATION AUJOURD'HUI



3

Un enjeu : favoriser la pédagogie pour renforcer la médiation

- **La résolution amiable** d'un différend est la mission première du médiateur
- Dans un paysage juridique complexe (évolutions législatives, développement des voies alternatives), le médiateur de la consommation est **GRATUIT – PUBLIC – INDEPENDANT – IMPARTIAL – CONFIDENTIEL**

Le Journal de Bord : du billet mensuel à l'élaboration d'une « jurisprudence »

En hausse constante depuis son lancement en 2014, l'audience du Journal de Bord du médiateur a progressé de 20 % cette année encore.
Pour la première fois, un classement thématique intégré au Rapport annuel : **une base documentaire** utile et une **portée opérationnelle et pédagogique** tant pour les particuliers que pour les professionnels

THÈME	TITRE	DATE
Obligation d'information et de conseil	Souscription d'un fonds à formule lorsque la plaquette commerciale d'un produit n'est pas suffisamment claire.	28/08/2014
	Statut de contribuable américain dit « US Person » : quelles sont les obligations respectives de la banque et du client liées à l'extra-territorialité de la réglementation fiscale américaine ?	02/03/2015
	Attention à certains montages financiers, en inadéquation manifeste avec les besoins des clients.	02/09/2016
	Si le client ne communique pas les informations du questionnaire MIF, la banque doit s'abstenir de fournir un service de conseil en investissement.	01/02/2018
OPC (FCP, SICAV)	La banque doit pouvoir justifier avoir remis le prospectus à son client, préalablement à la souscription d'un OPCVM.	02/12/2015
	Sur quelle base régulariser un rachat d'actions de SICAV exécuté tardivement ?	06/07/2015
	Heure limite de centralisation des ordres sur OPCVM : attention aux confusions !	02/02/2016
	Pourquoi la demande de rachat de parts d'OPC sur « cours connu » n'est pas fondée ?	04/07/2017
	Attention, en cas de fusion de fonds communs de placement, la sortie sans frais est le seul droit ouvert au porteur.	01/12/2017