

Rapport annuel du Médiateur

Présentation du rapport annuel 2017 du médiateur de l'AMF

Publié le 1 juin 2018

Chaque année, le Médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public et fait l'objet d'une présentation à la presse.

Le 13 avril 2018, Marielle Cohen-Branche a publié son rapport annuel 2017. Tandis que pour la première fois depuis 5 ans, le nombre de dossiers reçus a baissé, 2017 aura été marquée à nouveau par une adhésion forte, des particuliers comme des professionnels, aux avis rendus et dans son ensemble, au dispositif de médiation.

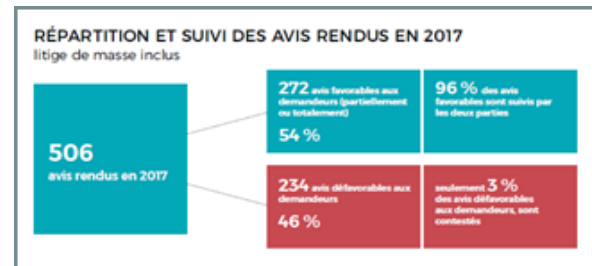
Les chiffres de l'année 2017

Contexte boursier favorable, meilleure compréhension de la médiation avec moins de dossiers prématurés, absence de litige de masse ou encore baisse des cas liés au Forex expliquent la diminution du nombre de dossiers en 2017.

- 1361 dossiers reçus (- 9% par rapport à 2016)
- 1406 dossiers traités (- 7%)
- 506 avis rendus (- 5%)

Il convient de tempérer ces chiffres en soulignant que les avis rendus ont progressé quant à eux de 22% en excluant le litige de masse exceptionnel de 2016 (120 dossiers).

En outre, en raison du fractionnement du champ de compétence des médiateurs (banque, finance, assurance), le nombre des dossiers irrecevables continue de s'accroître d'année en année : près d'un sur deux en 2017 (49%).



Il faut souligner en revanche l'adhésion forte que continue de remporter la médiation de l'AMF, que les avis soient favorables (pour 54% d'entre eux) ou non au demandeur. Les propositions favorables sont à 96% suivies par les parties liées au litige et, même en cas d'avis défavorable, ceux-ci ne sont que très rarement contestés (seulement 3%). Ces chiffres témoignent du plein succès remporté par le médiateur dans sa mission première : mettre fin amiablement et définitivement à un litige.

Trading sur Forex et épargne salariale : les principaux motifs de saisine

Les réclamations restent dominées par les deux sujets-phares des dernières années : le trading spéculatif (Forex, options binaires) et l'épargne salariale, avec toutefois des évolutions notables.

- Les demandes relatives aux litiges sur le Forex ont très nettement diminué et amplifient la baisse déjà constatée en 2016. Avec 55 dossiers reçus visant des sociétés agréées (tandis que 43 cas ont été réorientés vers le procureur de la République, les entités étant illégales), il s'agit d'une chute de 50% par rapport à l'année précédente qui atteste de l'impact de la mobilisation du régulateur pour lutter contre ce phénomène. A ce titre, l'année 2017 aura vu l'entrée en vigueur de la mesure prévue dans la loi Sapin II interdisant la publicité sur les produits les plus toxiques. Cependant, les 27 dossiers de particuliers reçus en matière de diamants d'investissement révèlent un possible déplacement des tentatives d'escroquerie. Aucun professionnel de ce secteur n'étant à ce jour autorisé par l'AMF, comme il se doit désormais de l'être depuis mai 2017, le médiateur ne peut utilement intervenir, puisque ces saisines relèvent dès lors du pénal.
- Les dossiers d'épargne salariale progressent quant à eux, passant à 211 contre 186 en 2016. Les cas de déblocage anticipé (22% des dossiers) et de difficultés d'affectation (19%) sont les problématiques les plus fréquentes. Si de réels efforts des teneurs de compte en matière de lisibilité et d'accessibilité au PEE ont été observés, les risques de confusion et de mauvaise compréhension subsistent pour les salariés. A l'heure où le projet de loi Pacte est en discussion, une attention particulière est notamment portée à l'évolution du PERCO au sujet duquel le médiateur formule actuellement des recommandations auprès des autorités et des professionnels.

Ce dernier point vient illustrer la mission plus générale de la Médiation de l'AMF : être en mesure, en cas de besoin, de faire bouger les lignes. En incitant les professionnels à adapter leurs procédures s'ils tirent parti des dysfonctionnements constatés, ou en formulant auprès des instances concernées des propositions d'évolution, le médiateur participe activement à l'adaptation des pratiques, voire de la législation.

Les perspectives 2018

Entrée en vigueur des règlements MIF 2 et PRIIPS, développement des crypto-actifs et émergence d'éventuels litiges liés à ces innovations ou encore interdiction de la commercialisation de certains contrats financiers (CFD, options binaires^[1]), l'année 2018 s'avère dense.

Au-delà de ces évolutions réglementaires ou de ces tendances, le paysage de la médiation lui-même sera un point important des mois à venir, compte tenu en particulier du renforcement et de la multiplicité croissante des systèmes alternatifs de règlement des litiges voulus par le législateur. Pour le médiateur de l'AMF, l'objectif reste le même : que le consommateur puisse disposer de toutes les informations pour être à même de faire un choix éclairé dans tous les cas.

[1] Décision du 23 mars 2018 de l'autorité européenne des marchés financiers (ESMA) de mettre en œuvre les mesures d'intervention prévues par MIF 2 relatives à la fourniture de contrats sur différence (CFD) et d'options binaires aux investisseurs de détail dans l'Union européenne.

AMF

```
var intervalThreadcl; function autoRefreshcl() { if(!myPopupcl || myPopupcl == null || myPopupcl.closed) { window.location.reload(true); clearInterval(intervalThreadcl); } } function openSedLinkPopupcl(url) { myPopupcl = window.open(url, "_blank", "width=800px, height=600px,scrollbars=yes,resizable=yes,toolbar=no,titlebar=no,menubar=no,location=no,status=no"); intervalThreadcl = setInterval(autoRefreshcl, 500); } </script>
```

En savoir plus

- [Le rapport annuel 2017 du médiateur](#)

- [Les rapports annuels des années précédentes](#)

```
var intervalThreadcl; function autoRefreshcl() { if(!myPopupcl || myPopupcl == null || myPopupcl.closed) { window.location.reload(true); clearInterval(intervalThreadcl); } } function openSedLinkPopupcl(url) { myPopupcl = window.open(url, "_blank", "width=800px, height=600px,scrollbars=yes,resizable=yes,toolbar=no,titlebar=no,menubar=no,location=no,status=no"); intervalThreadcl = setInterval(autoRefreshcl, 500); } </script>
```

A lire aussi

- [Le Journal de bord du Médiateur](#)

[Haut de page](#)