



RAPPORT DU MÉDIATEUR DE L'AMF 2017



Contacter le médiateur de l'AMF

PAR ÉCRIT

Le médiateur – Autorité des marchés financiers –
17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

PAR FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE TÉLÉCHARGEABLE

sur le site internet de l'AMF :

www.amf-france.org > Le médiateur



La médiation de l'AMF en 2017 : une médiation forte dans un environnement plus complexe

Une médiation forte...

Cette année encore, le nombre de propositions du médiateur, dans les avis rendus – hors les fameux litiges de masse qui surviennent de façon tout à fait aléatoire selon les années, s'est accru de 22 % (506 propositions contre 414 l'année passée). Cette nouvelle progression, s'est accompagnée, et il faut s'en réjouir, d'une diminution notable du nombre des litiges irrecevables, parce que prématurés. Les épargnants paraissent avoir mieux compris qu'il était indispensable d'avoir préalablement fait une réclamation auprès du professionnel avant de saisir le médiateur public de l'AMF.

Toutefois, le nombre de dossiers reçus a globalement diminué de 9 % en 2017, passant de 1 501 réclamations à 1 361 en 2016. En sus de l'absence de litige de masse (plus de 100 demandes en 2016) et de la très forte diminution du nombre des dossiers prématurés (77 contre 161 en 2016), une autre raison positive a contribué à la diminution globale du nombre des réclamations reçues : la très forte diminution des réclamations relatives aux produits toxiques du Forex pour les particuliers (98 réclamations au lieu de 172). Enfin, les indicateurs en hausse en termes de valorisation boursière en 2017 y ont, à l'évidence, également concouru.

On trouvera dans ce rapport 2017 un encadré spécial sur le bon usage du médiateur de l'AMF. À l'inverse, en effet, un problème demeure : l'insuffisante compréhension des limites du champ de compétence du médiateur de l'AMF. Trop souvent encore, le client d'une banque me saisit pour des litiges pure-

ment bancaires (cartes bancaires, taux de crédit...) ou pour des problèmes liés aux contrats d'assurance. Il est vrai que, parfois, les informations légales qui doivent être fournies par le professionnel quant aux réponses aux réclamations ne sont pas encore au rendez-vous... Cette année encore, ces demandes se sont accrues de 9 % et représentent 49 % des saisines.



Les épargnants paraissent avoir mieux compris qu'il était indispensable d'avoir préalablement fait une réclamation auprès du professionnel avant de saisir le médiateur public de l'AMF.

Au-delà de ces statistiques de volume, ce qui importe également c'est l'appréciation de l'efficacité du dispositif de médiation de l'AMF. Elle se mesure par l'adhésion aux propositions du médiateur, qu'elles soient favorables ou non aux demandeurs. Or, celle-ci demeure très élevée.

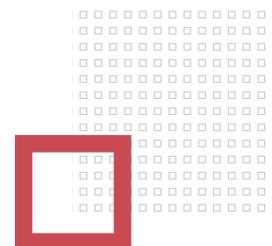
En 2017, pour les avis favorables (54 % contre 57 % l'année passée hors litige de masse), l'adhésion aux propositions du médiateur s'est élevée à 96 % (taux identique en 2016) en étant suivies par les deux parties en litige. Les avis défavorables (46 % des propositions) n'ont été contestés que dans 3 % des cas (contre 6 % l'année précédente). Qui plus est, il arrive que le médiateur reçoive des remerciements des épargnants au titre d'avis défavorables. Le sérieux des éléments recherchés et la pédagogie de l'explication ont alors permis à l'épargnant de mieux comprendre ce qui s'est réellement passé. On le sait, il s'agit là d'un travail d'équipe autour du médiateur avec des juristes de haut niveau, rompus aux arcanes de la complexité de ce monde financier, très bien conduite par un expert, mon délégué François Denis du Péage.

Je suis en effet plus attentive à ce taux d'adhésion qu'au seul pourcentage d'avis favorables. Celui-ci pouvant traduire des situations en réalité très contrastées : un pourcentage faible d'avis favorables peut signifier que les services clients du professionnel ont fort bien analysé le bien ou mal fondé de la demande. Un pourcentage extrêmement élevé d'avis favorables du médiateur, corrélé à un pourcentage très élevé d'avis défavorables du service client du professionnel peut même être révélateur d'un possible dysfonctionnement de ce même service, voire d'une politique. De plus, ce taux varie d'un établissement à l'autre et, en 2017, ce sont 331 établissements (contre 288 l'année passée) qui ont été concernés par les médiations traitées et clôturées.

L'objectif final d'un médiateur est donc bien de proposer soit une suite favorable à une demande qui apparaît fondée, soit d'expliquer aussi pédagogiquement que possible pourquoi elle ne l'est pas en sorte que, dans tous les cas, le litige prenne fin amiablement et le plus sereinement possible.



Il arrive que le médiateur reçoive des remerciements des épargnants au titre d'avis défavorables.



L'écoute et le dialogue constructif dans les négociations confidentielles tant avec les épargnants qu'avec les professionnels financiers sont, à l'évidence, facilités par l'adossement du médiateur public au régulateur, dans un domaine particulièrement complexe, par son indépendance statutaire vis-à-vis des parties au litige, et par le choix fait d'un médiateur ancien magistrat de la Cour de cassation.

Au-delà de la résolution des dossiers, au cas par cas, il importe également de veiller à l'amélioration des procédures des établissements financiers. Si un dossier en révèle le besoin, généralement, les directeurs de la conformité des professionnels en deviennent même les acteurs volontaires. Quand survient la circonstance plus rare que ce sont les textes eux-mêmes qui soulèvent des problèmes récurrents, je prends les attaches nécessaires pour faire des recommandations plus générales. Cette année encore cela a été le cas en matière d'épargne salariale ou de transferts de PEA (plans d'épargne en actions) entre banques, recommandations qui ont commencé à être prises en compte.

En 2017, les deux thématiques de l'épargne salariale et du Forex sont demeurées les plus importantes. Toutefois, grâce aux dispositions législatives que l'AMF a obtenues dans la loi Sapin 2¹ entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017 au titre de l'interdiction de la publicité sur le Forex (le fameux « devenez trader en 30 minutes »), celle-ci a diminué de moitié et, par voie de conséquence directe, l'hameçonnage des épargnants les plus vulnérables. Mais, malheureusement, la nature ayant horreur du vide, la courbe ascendante du nombre des victimes de placements en diamants assortis de promesses de rendement financier mirifiques, s'est croisée avec celle descendante des victimes du Forex. Plus grave, la médiation dans le cas du placement en diamant ne peut rien faire car les professionnels en cause ne sont pas, comme en matière de Forex, des sociétés agréées, le plus souvent à Chypre, pays membre de l'Union européenne, mais de simples fausses sociétés prête-noms, avec de fausses adresses et qui ont simplement disparu avec l'argent...

1- Article 75 de loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite loi « Sapin 2 » qui a modifié l'article 532-12-7 du code monétaire et financier entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

S'agissant de ces placements en diamant, l'AMF a réagi très vite, puisqu'en quelques mois, elle a obtenu de la même loi Sapin 2², que lesdites sociétés faisant de telles propositions soient préalablement autorisées par le régulateur et ce, depuis le 17 mai 2017. À ce jour, aucun site internet (et ils sont plus d'une centaine, à cette même date, à s'être créés) ne dispose d'une telle autorisation. Les services du procureur poursuivent leurs investigations puisqu'il s'agit là d'une infraction pénalement constituée.

S'agissant de l'épargne salariale, année après année les demandes de dossiers recevables augmentent régulièrement : 211 demandes contre 186 en 2016, et 160 en 2015. Pour l'essentiel, les difficultés rencontrées par les salariés résultent de difficultés de déblocage anticipé des avoirs placés et des erreurs de choix d'affectation, à raison principalement du mécanisme légal du choix par défaut qui place dans un tel cas 50% des avoirs dans le produit d'épargne retraite PERCO, bloqué jusqu'à la retraite sauf circonstances exceptionnelles.

Pour tenter d'éviter à l'avenir ce type de contentieux ainsi que certaines problématiques récurrentes en matière d'épargne salariale, j'ai été conduite à présenter en juin 2017 une série de recommandations générales devant l'Association française de la gestion (AFG), le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et la Direction générale du travail.

Au-delà de ces deux thématiques, un accent est mis dans ce rapport 2017 sur les litiges liés aux opérations sur titres comme les augmentations de capital (plus de 25 demandes reçues) et le maniement des fameux droits préférentiels de souscription (DPS).

... Dans un environnement plus complexe pour la résolution amiable des litiges

Cette complexité se situe à deux niveaux distincts.

D'abord au niveau des champs de compétence du médiateur de l'AMF par rapport à ceux des médiateurs bancaires.

Ensuite, et c'est peut-être là que se situe la principale question pour l'avenir, il s'agit des nouveaux et multiples systèmes amiables de résolution des litiges qui se sont fait jour, créés ou permis par le législateur français, et dont l'enchevêtrement et l'hétérogénéité (arbitres et conciliateurs de justice) ne facilitent sans doute pas la compréhension par le consommateur des possibles voies amiables qui lui sont offertes.

2- Article 79 de la loi Sapin 2 qui a introduit une évolution du régime de l'intermédiation des biens divers, article 550-1-II du code monétaire et financier, qui a modifié le règlement général de l'AMF et conduit l'AMF à publier une instruction DOC-2017-06.



Année après année, les demandes de dossiers d'épargne salariale recevables augmentent régulièrement.

➤ Sur l'articulation des champs de compétence avec les médiateurs bancaires, d'abord

En quelques mots, je rappellerais que les nouveaux textes de transposition de la directive 2013 sur la médiation de la consommation, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016, m'ont conféré un monopole en tant que médiateur public dans le secteur financier, tempéré par la possibilité légale qui m'est donnée de signer des conventions avec les médiateurs bancaires référencés par l'autorité de régulation et de contrôle des médiateurs, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), pour que ces derniers disposent d'une compétence concurrente, à la main du client consommateur. La convention signée entre en vigueur une fois vérifié que ladite banque informe clairement son client qu'il peut, en cas de litige financier non résolu, choisir entre le médiateur public et le médiateur bancaire. Ce choix étant désormais définitif pour chaque litige.

De ce point de vue, l'attitude pragmatique de part et d'autre entre médiateurs, a permis de traverser sans à-coups cette période transitoire du 1^{er} janvier 2016 jusqu'au 1^{er} mai 2017, date d'entrée en vigueur des instructions des deux régulateurs financiers et bancaires. Les premières conventions ont été signées avec le médiateur de La Poste, le médiateur du groupe Crédit mutuel et le médiateur de la Fédération bancaire française, qui a laissé à ses 130 banques adhérentes la possibilité de ne pas recouvrer une compétence concurrente en matière financière. Près d'une dizaine d'établissements ont préféré ne pas la recouvrer. De nouvelles signatures de conventions devraient se poursuivre en 2018 au fil de futurs référencements de médiateurs de grands établissements bancaires. D'ores et déjà, en janvier 2018, une nouvelle convention a été signée avec le médiateur de la Société Générale qui est également le médiateur du Crédit du Nord.

➤ Sur l'articulation des médiateurs de la consommation avec les multiples autres systèmes de résolution amiables des litiges

On ne peut que se réjouir de voir se développer toutes les voies qui privilégient le règlement amiable plutôt que le règlement judiciaire des litiges. On le sait bien, la rapidité, la simplicité, l'apaisement sont la plupart du temps au rendez-vous des médiations. Il reste que cette multiplication toute récente de différents systèmes prévus par de nouveaux textes en 2017 peut être source de confusion possible pour les consommateurs. La législation spécifique de la médiation de la consommation, d'ordre public, issue de la transposition de la directive européenne 2013/11/UE poursuit sa mise en place dans tous les pays de l'Union européenne depuis le 1^{er} janvier 2016 et dans tous les secteurs marchands. Elle présente de véritables atouts et des garanties spécifiques pour les consommateurs : les médiateurs de la consommation, référencés et contrôlés par une autorité nationale dans chaque pays, sont les seuls médiateurs en Europe à être régulés. En France, cette autorité, la CECMC, est présidée de main ferme par une haute magistrate, Mme Claude Nocquet. Ces médiateurs sont, pour la plupart d'entre eux, des spécialistes de leur secteur respectif et leur intervention est complètement gratuite pour le consommateur. Le médiateur public de l'AMF, qui en fait partie, est en outre gratuit aussi pour le professionnel...

Or, la loi de Modernisation de la justice du XXI^e siècle, dite « J21 », du 18 novembre 2016, a rendu licite, par le biais d'un simple amendement entraînant la modification de l'article 2061 du code civil, l'arbitrage avec les consommateurs. Cette procédure, bien connue et appréciée de grandes entreprises, était qualifiée jusque-là de clause abusive vis-à-vis des consommateurs. Et, en effet, une première tentative d'expérimentation d'une grande entreprise, heureusement de courte durée, a montré que ces clients consommateurs restaient pour la plupart dans l'ignorance de ce qu'ils abandonnaient tout recours ultérieur à des tribunaux judiciaires et qu'ils étaient contraints d'exécuter la sentence de l'arbitre.

La médiation de la consommation, faut-il le rappeler, ne confère pas de pouvoir contraignant au médiateur de la consommation : le consommateur peut toujours se tourner vers un tribunal judiciaire s'il refuse la proposition du médiateur et, grâce à la suspension légale de la prescription, la chance donnée à la médiation amiable n'y fait pas obstacle en cas de refus ou d'échec.

Toute autre est la voie de l'arbitrage qui représente, pour le consommateur, non plus le recours au juge comme la manifestation de l'échec de la voie amiable mais bien plus comme une technique d'évitement complet du juge judiciaire. Et, dès lors que ces arbitres, non régulés, ne sont pas tenus, à l'inverse des médiateurs de la consommation, de rendre des comptes publiquement et vis-à-vis de la CECMC, de leurs processus et de leurs résultats, plus aucune information sur les litiges rencontrés ne sera connue, plus aucune leçon ne pourra en être tirée. Le risque devient celui de l'opacité dans les litiges de la consommation.

La Cour de justice de l'Union européenne, la CJUE, a dû pour la première fois, par un arrêt du 14 juin 2017, rappeler que, dans le cadre de la médiation de la consommation, l'intervention d'un avocat ne devait pas être obligatoire. Chaque État membre devant veiller à ce que les parties puissent se retirer à tout moment du processus et saisir la justice judiciaire sans que les délais de prescription pendant le processus n'aient couru.

Cette même loi « J21 », pour les litiges judiciaires en France inférieurs à 4000 euros, a également rendu obligatoires les tentatives préalables de règlement amiable par conciliation menée par un conciliateur de justice, sauf si les parties justifient d'autres diligences pour parvenir à leur résolution amiable. Les juges d'instance peuvent désormais, à défaut, prononcer d'office l'irrecevabilité de la demande judiciaire. On peut regretter que les médiateurs de la consommation ne soient pas expressément cités comme justification alternative même si dans les faits, et les pratiques observées, une telle tentative suffit. En revanche, certains « braconniers du droit » selon la formule heureuse d'un magistrat, paraissent s'être glissés dans les mailles de la législation pour facturer aux consommateurs une chance d'obtenir une possible indemnisa-



Les médiateurs de la consommation sont les seuls médiateurs en Europe à être régulés.



QUI EST LE MÉDIATEUR DE L'AMF ?

Marielle Cohen-Branche a été nommée pour la première fois médiateur de l'AMF le 16 novembre 2011. Son mandat a, depuis lors, été reconduit. Pour être pleinement conforme à la nouvelle réglementation, celui-ci, a été renouvelé le 12 novembre 2015 pour trois nouvelles années reconductibles.

Conformément aux nouvelles exigences de la médiation de la consommation, le médiateur de l'AMF a été référencé par la CECMC le 13 janvier 2016 en qualité de médiateur public de l'AMF.

Marielle Cohen-Branche a été conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier pendant huit ans (2003-2011). Pendant cette même période, elle a également été :

- ▣ membre de la Commission des sanctions de l'AMF ;
- ▣ membre du Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France, chargé de veiller à l'indépendance des médiateurs bancaires (2003-2012) ;
- ▣ membre du Conseil des sanctions (*Board of sanctions*) de la Banque mondiale en charge de la lutte contre la corruption (2007-2013).

Auparavant, et pendant 25 ans, Marielle Cohen-Branche a exercé comme juriste de banque.

Depuis le 15 octobre 2013, parallèlement à sa mission de médiateur de l'AMF, Marielle Cohen-Branche est membre du Tribunal international administratif de la Banque mondiale (mandat de 5 ans renouvelable).

Elle est officier de la Légion d'honneur et officier de l'Ordre national du mérite.

Pour mener à bien sa mission, Marielle Cohen-Branche s'appuie sur une équipe de juristes, qui lui est exclusivement dédiée, pilotée par François Denis du Péage, délégué du médiateur au sein de la Direction des relations avec les épargnants.

tion, alors que la médiation de la consommation est gratuite pour eux, faut-il encore le rappeler.

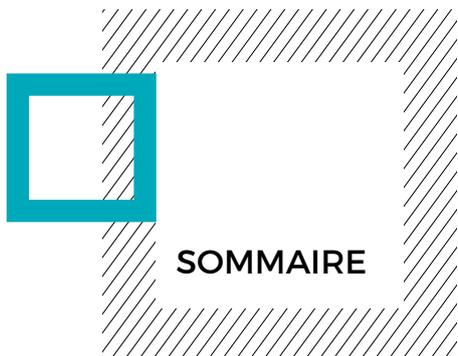
Cette profusion soudaine de possibilités de résolution amiables des litiges rend d'autant plus nécessaire pour l'avenir une information claire, compréhensible et aisément accessible pour les consommateurs de leurs avantages respectifs pour qu'un choix vraiment éclairé puisse en résulter. On trouvera, en annexe, quelques repères plus précis sur cette succession récente de textes.

Quoi qu'il en soit, l'année 2018 sera également marquée par un changement législatif majeur de la réglementation financière depuis la crise financière

de 2008 : l'arrivée de la réglementation européenne MIF 2 et MiFIR destinées, notamment, à corriger pour les investisseurs et épargnants la perturbation de la réglementation MIF de 2007, à savoir, une fragmentation des marchés issue de la concurrence érigée en seul dogme. Il faut espérer que cet objectif louable et très attendu saura résister à une complexité qui s'annonce aussi importante... Il est vrai qu'en cas de litige non résolu il sera toujours possible de faire appel à un médiateur...

Paris, le 28 février 2018

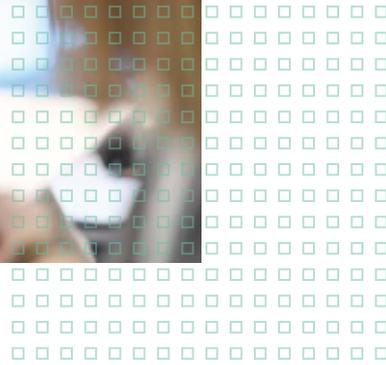
Marielle Cohen-Branche



| | |
|---|-----------|
| Le Rapport du médiateur | |
| ➤ 1- LES CHIFFRES MARQUANTS 2017 | 07 |
| ➤ 2- QUELLES LEÇONS DU TERRAIN POUR LA MÉDIATION DE L'AMF EN 2017 | 16 |
| A- LA DÉCRUE DU FOREX ET L'IRRUPTION DES « PLACEMENTS » EN DIAMANTS | 16 |
| B- L'ÉPARGNE SALARIALE | 22 |
| C- LE PLAN D'ÉPARGNE EN ACTIONS (PEA) | 29 |
| D- LES OPÉRATIONS SUR TITRES (OST) | 32 |
| ➤ 3- COMMENT BIEN UTILISER ET BIEN JUGER LA MÉDIATION | 36 |
| A- DU BON USAGE : NI TROP TÔT NI TROP TARD ET TROUVER LE BON MÉDIATEUR | 36 |
| B- COMMENT MESURER L'EFFICACITÉ DE LA MÉDIATION À TRAVERS LES TROIS MISSIONS DU MÉDIATEUR | 39 |
| ➤ 4- L'ACTIVITÉ NATIONALE ET INTERNATIONALE DU MÉDIATEUR | 42 |
| ➤ 5- LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR EN 2017 | 43 |
| Les annexes | 46 |
| Les avantages de la procédure de médiation | 57 |



Collaboratrice de la Médiation



Le Rapport du médiateur

1- LES CHIFFRES MARQUANTS 2017

Plusieurs raisons positives se sont conjuguées pour entraîner, pour la première fois en cinq ans, une diminution du nombre des dossiers reçus.

Quatre raisons positives y ont contribué : l'absence de réception d'un litige de masse qui avait, l'année passée, majoré de plus d'une centaine le nombre de dossiers reçus, une politique active de l'AMF qui a permis de diminuer de moitié les réclamations de dossiers toxiques du Forex, la diminution significative de dossiers reçus prématurément et enfin la bonne santé de la bourse.

Pour la première année depuis cinq ans, la Médiation enregistre un recul du nombre des saisines à 1 361 dossiers (contre 1 501 en 2016). Les chiffres des saisines du médiateur peuvent être fortement touchés certaines années par la réception de litiges de masse, c'est-à-dire un ensemble de saisines individuelles d'épargnants portant sur le même litige contre un ou plusieurs établissements financiers. Même s'il s'agit bien toujours de litiges examinés individuellement, ces demandes peuvent être regroupées par un même conseil ou porte-parole et portent sur le même dysfonctionnement. Le nombre de

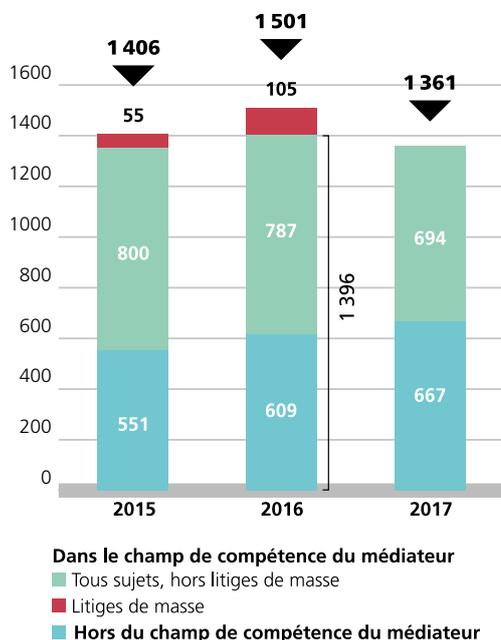
dossiers reçus, 1 361 en 2017, comparé aux 1 396 reçus hors litige de masse en 2016, est en diminution de 2,5 %, soit 35 dossiers reçus en moins.

Mais assurément, une seconde raison positive y a contribué : la diminution de moitié des réclamations en matière de Forex. On ne peut que se réjouir que le droit pour l'AMF d'interdire la publicité de ces produits dangereux, accordé par la loi Sapin 2, et en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017, a permis cette diminution. Un chapitre ci-après détaille cette évolution.

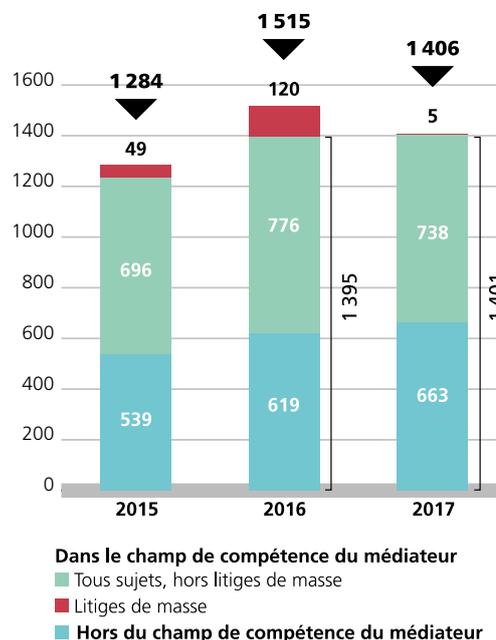
Troisième raison positive, une très forte diminution des dossiers reçus prématurément, et donc irrecevables, ce qui est une autre bonne nouvelle, 77 demandes au lieu de 161 en 2016. Enfin quatrième et dernière raison, la bonne santé de la bourse, sans que cela soit quantifiable directement, a conduit mécaniquement à diminuer les réclamations liées à la baisse de la valeur des instruments financiers.

Les propositions du médiateur, hors litige de masse, sont en forte hausse : +22 %, 506 contre 414 en 2016.

////////////////////
NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS



////////////////////
NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



Hors litiges de masse, les propositions dans les avis sont en forte hausse par rapport à celles de 2016 (506 contre 414). De même, le nombre de dossiers traités et clôturés s'élève à 1406 en 2017 contre 1515 en 2016 et le nombre de propositions émises dans les avis s'élève à 506 en 2017 contre 534 en 2016. À l'inverse, hors litige de masse, le nombre de dossiers traités et clôturés, 1406 en 2017, est quasiment stable, puisqu'il augmente de 0,8 %, soit 11 dossiers, par rapport à 2016 (1395).

Le stock de dossiers au 31 décembre 2017 décroît à 293 contre 338 au 31 décembre 2016.

Seul regret : en hausse continue depuis cinq ans, les demandes hors du champ de compétence du médiateur de l'AMF, plus 9 % cette année encore.

Les dossiers reçus hors du champ de compétence du médiateur de l'AMF continuent d'augmenter en 2017 : 663 contre 619, ce qui représente une hausse de 9 %. Ces dossiers représentent 49 % des saisines en 2017 contre 44 % en 2016 hors litiges de masse.

Ces dossiers relèvent en réalité majoritairement (près des deux tiers environ) du domaine bancaire (incidents de paiement, renégociations de prêt, fraudes aux moyens de paiement, frais bancaires, etc.) et, dans une moindre mesure (20 %), de l'assurance (assurance vie).

Entrent également dans cette catégorie, les dossiers en incompétence pénale, c'est-à-dire lorsque la

pratique du professionnel peut être qualifiée pénalement (12 %). Il s'agit principalement de sites de *trading* sur le Forex non agréés ou de diamants d'investissement ou encore les incompétences fiscales, avec la nécessaire distinction à faire entre les dossiers d'incompétence pour lesquels le grief est fiscal et les dossiers qui sont recevables parce que le grief est financier et seul le préjudice est fiscal. De façon beaucoup plus marginale, figurent les dossiers financiers reçus en incompétence géographique, c'est-à-dire dont aucune des parties (établissement financier ou demandeur) ne réside en France.

Effectivement, il est très difficile pour les épargnants de distinguer de ce qui relève d'un placement bancaire (épargne réglementée, comptes à terme) ou d'assurance (contrat d'assurance vie en euros ou en unités de compte) et d'un placement financier (bourse, OPC, *tracker*, SCPI, FCPI, PEA¹, etc.) de même les services liés à l'exécution d'ordres, au conseil financier, à la tenue de compte conservation (avec le calcul des prix de revient), au transfert de compte, qui relèvent du médiateur de l'AMF, doivent être distingués des calculs fiscaux liés à la tenue de compte titres, des interprétations fiscales des opérations financières, de la contestation de tarifications bancaires, etc., qui ne relèvent pas du médiateur de l'AMF.

¹ Organismes de placement collectif, fonds indiciels cotés, sociétés civiles de placement immobilier, fonds communs d'investissement dans l'innovation, plan d'épargne en actions.

Il reste qu'il appartient aux établissements financiers, de par les nouveaux textes, d'informer le plus clairement possible leurs clients des médiateurs dont ils relèvent selon la nature des griefs.

La mise à jour de l'instruction DOC-2012-07 de l'AMF et la recommandation de l'ACPR 2016-R-02 sur le traitement des réclamations, applicables au 1^{er} mai 2017, ont eu notamment pour objectif de mieux orienter les clients sur le ou les médiateurs susceptibles d'être saisis de leurs litiges en proposant une formulation type dans les lettres de réponse des services clients. À la lecture de certaines lettres des services clients transmises avec les dossiers, une amélioration de la clarté de ces informations serait la bienvenue. Il n'est pas normal, par exemple, qu'une analyse par établissement des taux d'incompétence atteigne plus de 80 % des demandes reçues...

Les dossiers reçus hors champ de compétence sont réorientés rapidement vers le médiateur compétent. Ils sont même transmis directement lorsqu'il s'agit d'une incompétence bancaire.

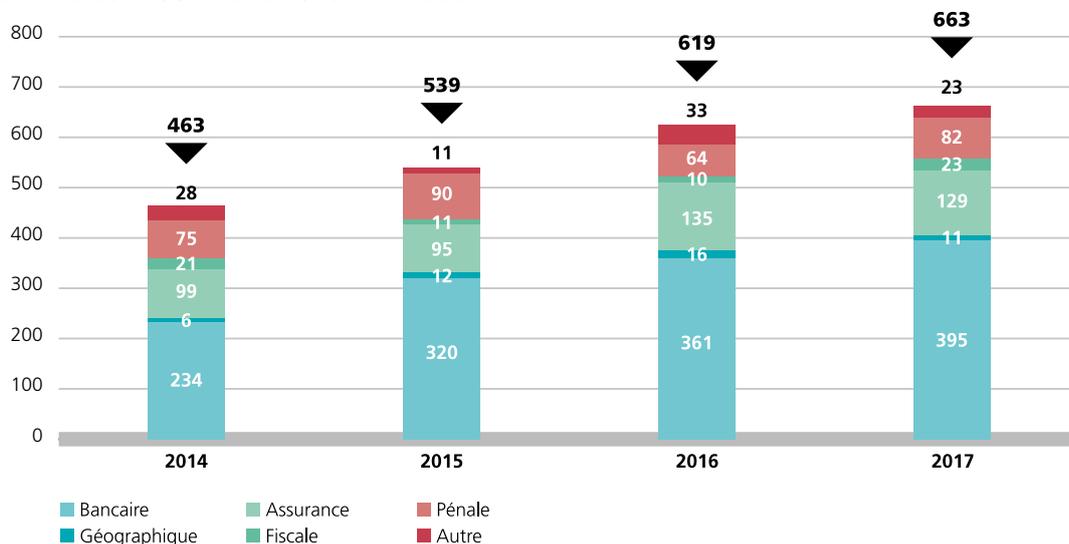
En 2017, 33 % des demandeurs ont utilisé le formulaire électronique disponible sur le site internet de l'AMF pour saisir le médiateur, contre 29 % en 2016, 22 % en 2015 et 28 % en 2014. La grande majorité des demandeurs continue donc à préférer le courrier postal. Pour améliorer l'information des demandeurs sur la recevabilité de leur saisine, une animation pédagogique, conçue avec LaFinancepourTous.com a été mise en ligne sur le site de l'AMF dans la rubrique « Le médiateur, mode d'emploi ».

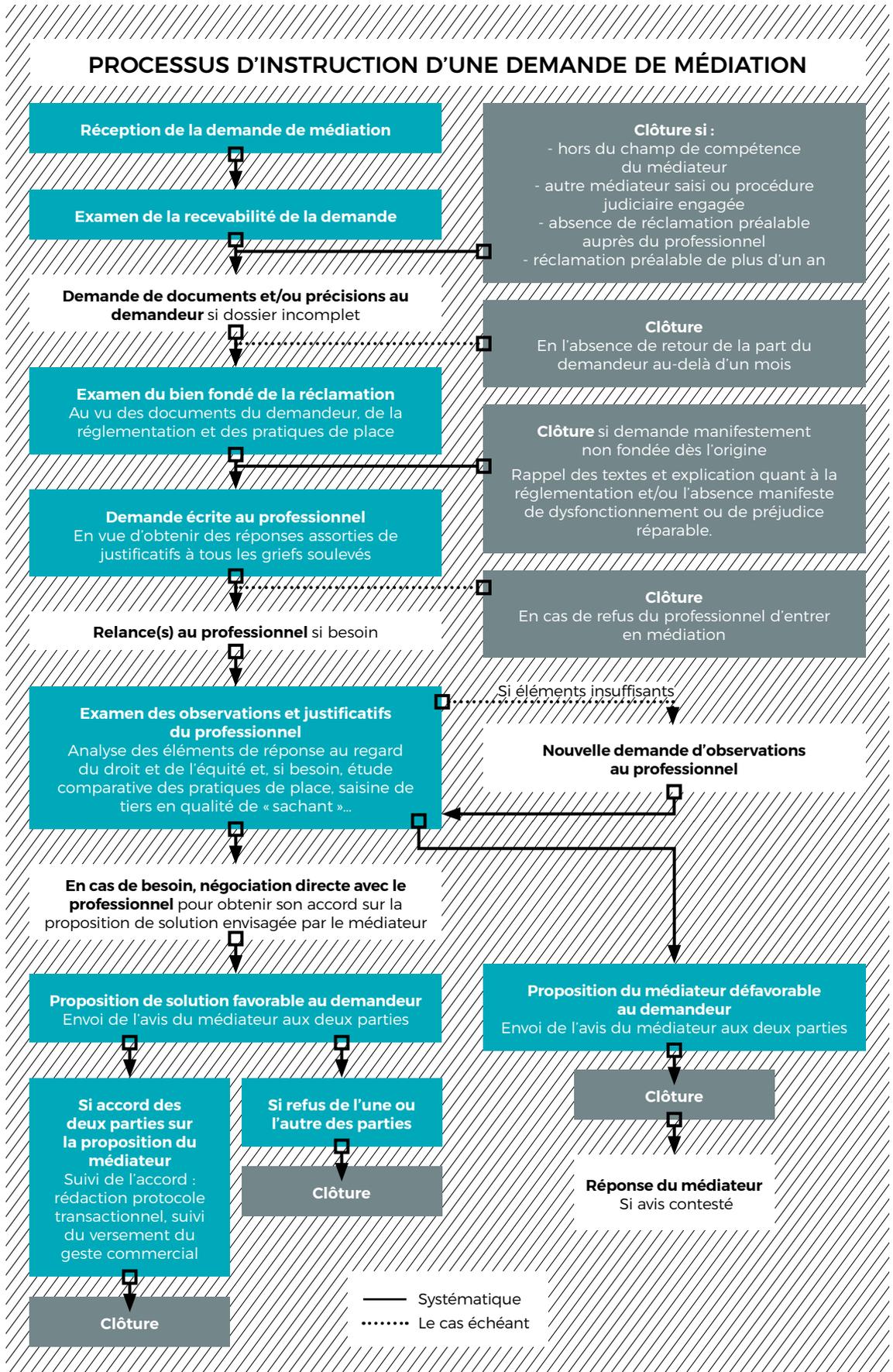


Juriste de la Médiation.

En 2017, les dossiers traités et clôturés ont concerné 331 établissements différents contre 288 établissements en 2016 (soit une augmentation de 15 %) : prestataires de services d'investissement, conseillers en investissements financiers, entreprises de marché, prestataires non régulés, sociétés cotées, sociétés de gestion de portefeuille. L'écrasante majorité des dossiers (74 %) a concerné des prestataires de services d'investissement.

DÉTAIL DES INCOMPÉTENCES TRAITÉES





MOTIF DE CLÔTURE DES 1 406 DOSSIERS TRAITÉS EN 2017 COMPARÉS À 2016

1 406

dossiers traités en 2017

Par rapport à 2016

- **7 %** (1515, litiges de masse inclus)

+ **0,8 %** (1395, hors litiges de masse)

663
dossiers traités hors champ de
compétence du médiateur



395 Bancaire
129 Assurance vie
82 Pénale

23 Fiscale
23 Autre
11 Géographique

743

Dossiers traités dans le champ de
compétence du médiateur en 2017

Par rapport à 2016

- **17 %** (896, litiges de masse inclus)

- **4 %** (776, hors litiges de masse)

125
dossiers non traités sur le fond



77 Saisines prématurées
15 Demandes requalifiées
en alertes
10 Autre médiateur saisi
8 Demandes requalifiées
en consultations

6 Saisines tardives
4 Inexploitables
3 Autres
2 Procédures judiciaires

618

médiations engagées

Par rapport à 2016

- **7 %** (662, litiges de masse inclus)

+ **14 %** (542, hors litiges de masse)

112
médiations interrompues



99 Abandons
du demandeur

13 Médiations refusées
ou abandonnées par
le professionnel

506

avis rendus en 2017

Par rapport à 2016

- **5 %** (534, litiges de masse inclus)

+ **22 %** (414 hors litiges de masse)

506
avis rendus



contre 534 en 2016
litiges de masse inclus
(-5%)

contre 414 en 2016
hors litiges de masse
(+22%)

En 2017, 743 dossiers ont été traités et clôturés dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF (en 2016 : 896, dont 120 provenant de litiges de masse). Sur ces dossiers :

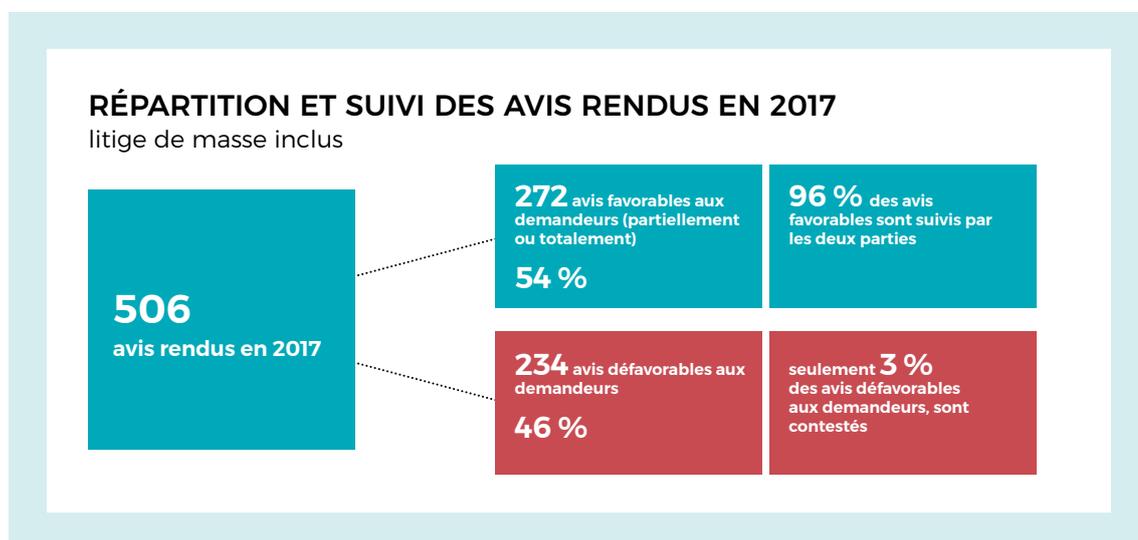
- 4 dossiers ont été clôturés car inexploitable, 2 parce qu'ils ont fait l'objet d'une procédure judiciaire, incompatible avec une médiation qui est un processus amiable, 10 parce qu'un autre médiateur était parallèlement saisi, 6 en saisine tardive parce que la réclamation préalable datait de plus d'un an, ce qui est désormais interdit depuis la transposition de la directive européenne sur la médiation ;
- 77 dossiers ont été clôturés pour motif de saisines prématurées dans la mesure où l'épargnant n'avait pas justifié d'une réclamation préalable refusée ou laissée sans réponse dans un délai minimum de deux mois. Ce chiffre est inférieur aux 161 dossiers et 231 dossiers de cette nature clôturés respectivement en 2016 et en 2015 principalement du fait de la diminution importante des saisines reçues en épargne salariale provenant d'un pays non européen et accompagnées d'aucun document ni information permettant une instruction ;
- 15 dossiers ont été requalifiés en alerte, car ils visaient seulement à dénoncer une pratique sans réclamer de réparation. Une fois requalifiés en alerte, ces dossiers sont transmis pour suivi aux services concernés de l'AMF ;
- 8 dossiers ont été requalifiés en consultation car ils interrogeaient le médiateur mais sans le saisir d'un litige ;
- 99 dossiers ont été clôturés en abandon du demandeur, ainsi que le permet la charte, soit parce que le litige s'est réglé après réception de la saisine, soit parce que l'épargnant n'a pas fourni les éléments

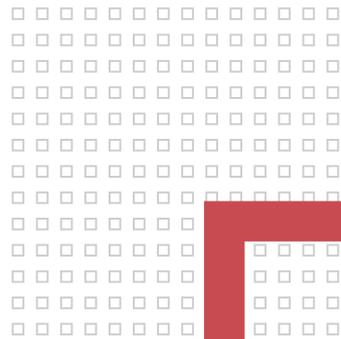
indispensables à la poursuite de son dossier. Ce chiffre était de 98 en 2016 et 81 en 2015. Environ les trois-quarts de ces dossiers sont clôturés en abandon du fait d'une absence de réponse du demandeur à une demande de précision ou de documents de la Médiation et le quart restant du fait d'une résolution spontanée du litige ;

- 13 dossiers ont fait l'objet d'un refus ou d'un abandon de médiation de la part des professionnels contre 30 en 2016 ;
- au total, 506 dossiers ont fait l'objet de proposition dans un avis en 2017 contre 534 en 2016 et 364 en 2015. Le chiffre de 2016 comportait 120 dossiers de litiges de masse qui altèrent la comparaison. Hors cette catégorie spécifique de dossiers, le nombre de propositions dans des avis est en hausse de 22 %.

Ces 506 propositions dans les avis, également appelés propositions du médiateur, ont été favorables au demandeur dans 272 dossiers (soit 54 %) et défavorables au demandeur dans 234 dossiers (soit 46 %). Il est rappelé qu'un taux de propositions favorables élevé ne peut être à lui seul un objectif en soi puisque le sens de la recommandation dépend des caractéristiques intrinsèques du dossier.

Au-delà de cette répartition des propositions, ce qui est remarquable c'est la stabilité du fort taux d'adhésion des épargnants puisque 96 % des recommandations du médiateur en faveur des demandeurs ont été acceptées par les deux parties au litige en 2017 et seulement 3 % des propositions défavorables au demandeur ont été contestés par ces derniers. Ces pourcentages étant du même ordre chaque année depuis cinq ans, ils traduisent que, pour l'essentiel des dossiers soumis, l'épargnant a trouvé en la médiation une voie d'apaisement extrajudiciaire de son litige.





LA DURÉE DE LA MÉDIATION DE L'AMF EN 2017

Le processus de médiation de l'AMF se déroule en plusieurs étapes.

Dès que le plaignant saisit la médiation, un dossier est créé. L'examen du dossier nécessite que la Médiation interroge par écrit l'établissement financier pour obtenir ses observations ainsi que les pièces à l'appui de celles-ci et demande des précisions ou des compléments au plaignant.

La Médiation doit, conformément aux articles R. 612-2 et R. 612-5 du code de la consommation, instruire les dossiers recevables dans un délai de 90 jours. Ce délai court à partir de la réception par le médiateur des documents sur lesquels est fondée la demande c'est-à-dire, comme le rappelle l'annexe 40 de la directive européenne, tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure.

La charte du médiateur de l'AMF rappelle qu'à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'ensemble des parties, le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour rendre son avis. Ce délai, précisent ce texte ainsi que la charte, peut être, à tout moment, prolongé par le médiateur lorsque la complexité du litige l'exige.

En règle générale, lorsque son avis est favorable au plaignant, le médiateur indique que les parties disposent de 30 jours pour l'accepter ou le refuser. Au-delà, le médiateur peut, sur demande des parties, veiller à la bonne rédaction du protocole d'accord et surveiller l'exécution du versement de l'indemnisation convenue. La clôture administrative du dossier en est alors différée d'autant.

En 2017, les délais moyens de traitement des dossiers ayant donné lieu à avis du médiateur sont les suivants :

5 mois et demi environ : c'est le délai moyen en 2017 entre la réception du dossier du plaignant et le moment où celui-ci est complet, avec une médiane à 4 mois, ce délai incluant les temps d'attente des réponses aux demandes de la Médiation, qui nécessite parfois des relances ou plusieurs échanges. Certains intermédiaires financiers étant moins réactifs que d'autres.

6 mois et demi : c'est le délai moyen entre la réception du dossier du plaignant et l'émission de l'avis du médiateur, avec une médiane à 5 mois.

37 jours : c'est le délai moyen entre le moment où le dossier est complet et l'émission de la proposition incluse dans l'avis du médiateur. La médiation de l'AMF est dès lors bien en-deçà du délai imposé par la réglementation qui doit être inférieur à 90 jours.

LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2017 GRÂCE À LA MÉDIATION

La proposition d'avis favorable du médiateur, lorsqu'elle est suivie par les parties concernées, peut, selon les cas, prendre deux formes :

- soit obtenir l'exécution d'une instruction (33% des avis favorables suivis)
- soit la réparation du préjudice par son indemnisation (67% des avis favorables suivis). En 2017, le montant total des indemnisations obtenues s'est élevé à 1 711 997 euros contre 1 531 067 euros en 2016 et 851 653 euros en 2015.

Sur l'ensemble des dossiers clôturés en 2017, 272 recommandations favorables ont été rendues, dont 182 recommandations financières. Pour ces 182 recommandations financières, les gestes vont de 15 euros à 108 000 euros, avec une moyenne de 9 407 euros et une médiane de 1 348 euros.

Sur les dossiers Forex clôturés en 2017, 67 recommandations favorables ont été rendues, dont 64 financières.

Pour ces 64 recommandations financières, les gestes vont de 250 euros à 88 500 euros, avec une moyenne de 17 646 euros et une médiane de 9 777 euros.

Sur les dossiers d'épargne salariale clôturés en 2017, 93 recommandations favorables ont été rendues, dont 49 recommandations financières.

Pour ces 49 recommandations financières, les gestes vont de 15 euros à 38 926 euros, avec une moyenne de 3 097 euros et une médiane de 114 euros.

Les thèmes des médiations :

Le classement thématique est élaboré selon le type de grief rencontré :

- mauvaise exécution
- mauvaise information ou conseil
- mauvaise gestion
- réclamation émetteur
- autres

En 2017, les deux premières grandes catégories de griefs couvrent 88 % des dossiers de médiation traités. La mauvaise gestion, quant à elle s'élève à 7,2 %.

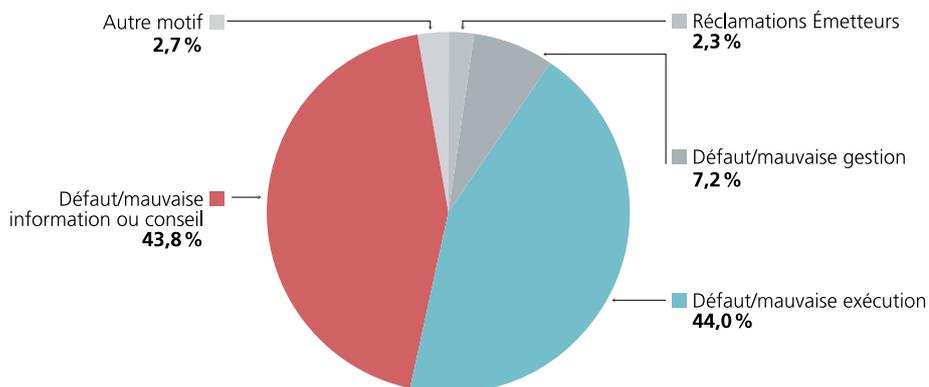
Chaque année, les sujets traités sont extrêmement variés, comme l'illustre le *Journal de bord* du médiateur publié chaque mois sur le site de l'AMF (voir page 54).

Outre les litiges récurrents, le médiateur a constaté, en 2017, comme en 2016, 2015, 2014 et 2013, deux tendances fortes :

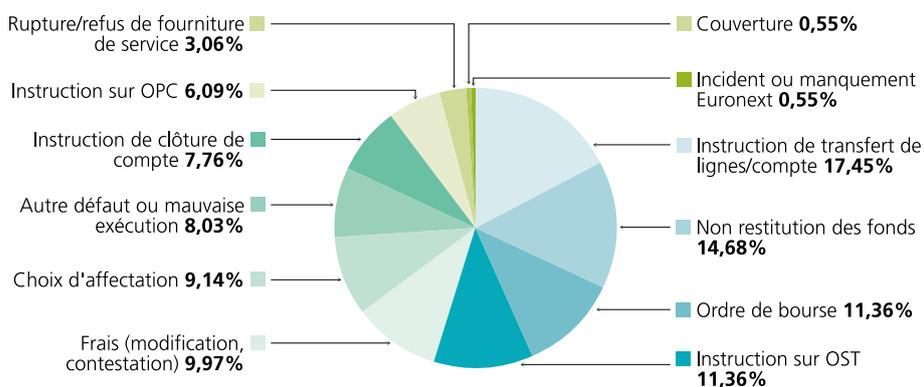
- les saisines liées à la spéculation sur le Forex, marché des changes accessible au grand public (mais également les options binaires), qui sont en baisse significatives en 2017 ;
- les saisines relatives à l'épargne salariale.

DOSSIERS CLÔTURÉS PAR MOTIFS DE RÉCLAMATION

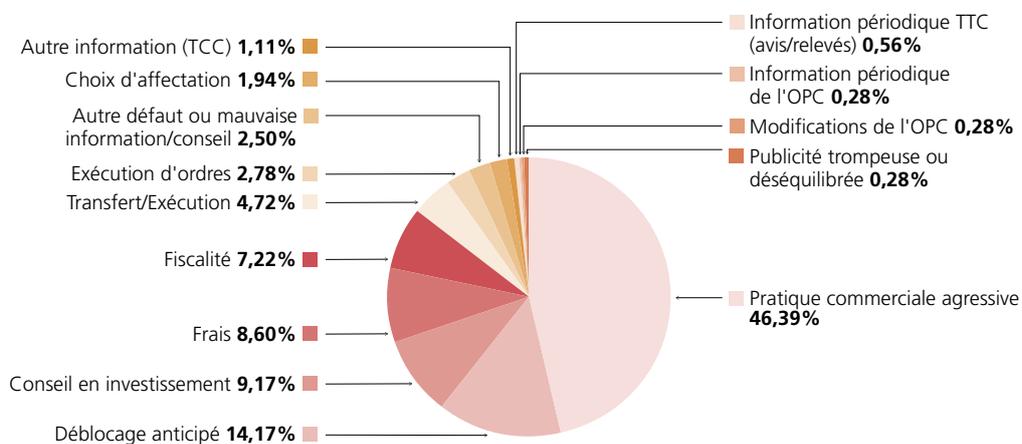
% DOSSIERS PAR MOTIFS DE RÉCLAMATION



DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE EXÉCUTION



DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE INFORMATION OU CONSEIL



2- QUELLES LEÇONS DU TERRAIN POUR LA MÉDIATION DE L'AMF EN 2017

A- LA DÉCRUE DU FOREX ET L'IRRUPTION DES « PLACEMENTS » EN DIAMANTS

La diminution du nombre de dossiers liés aux Forex et aux options binaires amorcée l'année dernière s'est poursuivie et intensifiée puisqu'en 2017 le médiateur a reçu 98 demandes de médiation au lieu de 172 en 2016, visant 55 sociétés agréées par un État partie à l'Accord de l'Espace économique européen (EEE), soit une baisse de 53 %, et 43 de sociétés ne disposant d'aucun agrément (soit 43 %). Concernant les sociétés non agréées, aucune médiation n'est envisageable. Le médiateur transmet donc ces dossiers, conformément à l'article 621-20-1 du code monétaire et financier, directement aux services spécialisés de l'AMF qui, dans le cadre de la coopération avec les autorités judiciaires, en alertent le procureur de la République. Cependant, à ce stade, l'action publique se distingue de toute action à caractère privé tendant à la réparation d'un préjudice.

C'est pourquoi, si les épargnants souhaitent obtenir réparation, il leur appartient de déposer plainte avec constitution de partie civile.

La diminution du nombre de dossiers concernant des sociétés aux pratiques douteuses mais disposant d'un agrément

À l'instar des années précédentes, les sociétés concernées étaient très majoritairement des sociétés agréées par le régulateur de Chypre, ceci leur permettant de proposer leurs produits et services dans les pays de l'EEE, grâce au mécanisme du passeport européen.

En pratique le médiateur a constaté au fil des dossiers que, si désormais des mises en gardes sur les risques encourus figurent sur les sites internet de ces sociétés, le discours que peut tenir le pseudo-conseiller lorsqu'il s'entretient par chat ou téléphone avec les épargnants diffère énormément. En effet, le « conseiller » fait miroiter des gains astronomiques aux épargnants, leur promet un accompagnement et des formations, leur « offre » des bonus qui peuvent aller jusqu'à 100 % du dépôt effectué (en se gardant bien évidemment de leur préciser les conditions drastiques de leur déblocage).



VERS LA FIN DU PIÈGE DES BONUS SUR LE FOREX ?

Très créatives, ces sociétés ont mis en place toute une myriade de bonus : bonus à l'ouverture du compte, bonus de parrainage, bonus de *trade* garantis, bonus de dépôt... Ces bonus sont en réalité de véritables pièges puisque leur déblocage est en réalité conditionné au volume « tradé ». En effet, les épargnants, ne peuvent retirer cette soi-disant récompense tant qu'ils n'ont pas « tradé » un volume équivalent à 20, 30 ou 40 fois le montant du bonus.

Pris dans un engrenage, les épargnants continuent de « trader » en espérant atteindre le volume nécessaire au déblocage des bonus et enfin amortir un peu leurs pertes, mais finissent, en définitive, par perdre l'intégralité des sommes investies. Le médiateur a observé dans un dossier qu'afin d'atteindre rapidement le volume requis (840 000 euros en l'espèce), les « conseillers » avaient recommandé à un épargnant d'ouvrir et de fermer des positions pour des montants allant jusqu'à 10 000 euros, ce qui l'a conduit à perdre 50 000 euros en l'espace d'un après-midi.

Le régulateur européen, l'Autorité européenne des marchés financiers (l'ESMA), avait publié dès 2016 une série de questions-réponses (Q&A) concernant l'utilisation des bonus liés aux volumes de trading offerts par les sociétés proposant d'investir sur le Forex et « trader » des options binaires. Il estimait en effet qu'« *il est improbable qu'une société qui offre des bonus agisse honnêtement, de façon juste et professionnelle, et dans le meilleur intérêt de ses clients particuliers, en prenant en compte la nature de ces produits qui ne sont pas appropriés à la majorité de ces clients particuliers* ». Cette position a d'ailleurs été reprise par l'autorité chypriote (la CYSEC) dans des circulaires le 30 novembre 2016 et le 16 mars 2017.

LES POSSIBILITÉS OFFERTES AU MÉDIATEUR DE L'AMF SUR LE PASSEPORT EUROPÉEN

Afin d'éviter des coûts et des formalités, le passeport européen permet à toute personne morale ou physique agréée par un État partie à l'accord de l'EEE, de fournir des services d'investissement ou d'établir une succursale dans l'ensemble du territoire de l'EEE. Le passeport européen évite aux entités de devoir solliciter un agrément dans chaque État au sein duquel elles souhaitent exercer leurs activités. Il existe deux types de passeport : un passeport pour la libre prestation de services et un passeport pour la liberté d'établissement (succursales). Pour bénéficier de ces passeports, la société indique à son autorité d'origine le pays où elle souhaite exercer son activité ou fournir ses services. Son autorité d'origine informe l'État d'accueil concerné par le biais d'une notification standardisée, qui précisera les services et activités d'investissement ainsi que les services auxiliaires que l'entité souhaite exercer ou fournir et pour lesquels elle a reçu un agrément. Les autorités des États d'accueil ne disposent d'aucun pouvoir de contrôle ou de sanction sur ces entités. Ces missions relèvent en principe de la compétence exclusive de l'autorité d'origine.

Le médiateur de l'AMF a estimé qu'il était tout à fait normal et équitable que des consommateurs français résidant en France qui ont investi sur le FOREX ou « tradé » des options binaires aient accès à un médiateur dans leur propre langue. Le médiateur de Chypre a d'ailleurs indiqué à une société qui contestait cette compétence que les recommandations émises par le médiateur de l'AMF seraient pleinement respectées et adoptées par ses services.

Par ailleurs, en vertu de l'article L. 532-21 du code monétaire et financier, si l'AMF estime qu'un prestataire de services d'investissement ne respecte pas les obligations légales et réglementaires, elle en informe son autorité compétente. Si les irrégularités persistent, l'AMF peut prendre les mesures appropriées pour prévenir ou sanctionner et au besoin interdire à ce prestataire de continuer à fournir des services en France. La Commission européenne doit être informée de l'adoption de ces mesures qui doivent avoir une portée individuelle (c'est-à-dire ne concerner qu'un prestataire en particulier).

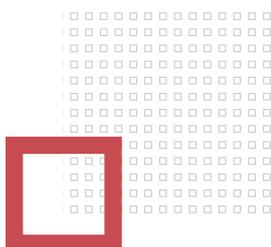
On assiste également à une prise de conscience, au niveau européen, du fléau que représentent ces sociétés pour les particuliers. L'article 69(2) de la directive MIF 2 transposée depuis le 3 janvier 2018 par l'insertion de l'article L. 621-12-7-I du code monétaire et financier permet de suspendre la commercialisation d'instrument financier lorsque les conditions de l'article 42 du règlement MIFIR sont remplies. Cet article 42, qui est également entré en vigueur le 3 janvier 2018, va encore plus loin puisqu'il permet de restreindre ou d'interdire la commercialisation, la distribution ou la vente de certains instruments financiers ou d'instruments financiers présentant certaines caractéristiques définies ou un type d'activité et de pratique.

Les régulateurs nationaux ont désormais un pouvoir de décision de portée générale.

Le médiateur observe dans les différents dossiers instruits en 2017 que les techniques utilisées sont similaires aux années précédentes. Au départ, les « conseillers » sont toujours disponibles, ils accompagnent les épargnants, leurs proposent parfois d'ouvrir un compte de démo sur lequel ils génèrent en général rapidement des profits. Les « conseillers » leur proposent ensuite de faire partie des clients privilégiés et d'ouvrir un compte gold, platinum ou VIP. Les « conseillers » mettent très rapidement les épargnants en confiance et essaient d'instaurer des relations amicales afin que ces derniers s'épanchent sur leur vie privée et notamment sur leur patrimoine financier ou celui de leurs proches. Ces techniques de manipulation fonctionnent très bien et rendent les épargnants crédules puis désespérés au point de se raccrocher aux gains fictifs et aux promesses illusoires que leur font miroiter les pseudo conseillers qui ont pour seul objectif de les inciter à investir davantage.

Dans un dossier un « analyste senior » a culpabilisé une épargnante qui avait tout perdu (y compris le bonus) en lui faisant croire que son « conseiller » allait subir des réprimandes à cause de ses pertes. L'« analyste senior » lui a donc demandé d'investir immédiatement pour renflouer son compte de *trading* et sauver son « conseiller » qui risquait de se faire renvoyer par sa faute...

Cette année, le médiateur a également été saisi de quelques dossiers où les épargnants avaient eu recours au *copy trading* (aussi appelé *trading social*). Cette technique prétendument miraculeuse paraît très alléchante puisqu'aux dires des sociétés elle ne demande aucun effort ni aucune compétence : une fois inscrits sur la plateforme de *trading*, les épargnants ont la possibilité de copier un *trader* (les plateformes proposent d'ailleurs un classement des meilleurs *traders*). Chaque *trade* effectué par ce *trader* est automatiquement copié et les épargnants n'ont même plus besoin d'être forcément connectés pour ouvrir ou fermer des positions. Comme dans le *trading* classique, la plupart du temps, les épargnants subissent des pertes ou ont des gains qu'ils ne peuvent pas retirer. On a pu observer dans un dossier qu'il pouvait y avoir sur certaines plateformes un léger décalage de quelques minutes entre les *trades* réalisés par le *trader* et les *trades* copiés provoquant ainsi des pertes chez l'épargnant.



Les situations dans lesquelles se sont retrouvées les épargnants présentent de nombreux points communs. Les pseudo-conseillers étaient devenus injoignables ou avaient adressé une fin de non-recevoir à des épargnants désemparés qui avaient intégralement perdu les sommes investies et dont les sommes restantes n'étaient que des bonus bloqués dont le retrait leur était refusé. Dans les quelques rares dossiers où les épargnants disposaient d'avoirs disponibles, la société n'accédait pas à leur demande de retrait invoquant divers problèmes : *bugs* informatiques, frais de retrait, paperasse administrative...

Ce type de dossiers est assez délicat à traiter puisqu'on atteint les frontières de la médiation, les pratiques de ces sociétés étant assez troubles. En général, ces sociétés contestent les faits qui leur sont reprochés et contredisent les dires des épargnants. Ainsi, en l'absence de preuves conservées par les épargnants (enregistrement de conversations téléphoniques, historiques de *chat*, courriers électroniques...), les négociations sont rudes.

Si on dresse un bilan de cette année 2017, le médiateur se réjouit de la diminution du nombre de dossiers reçus. Cette diminution s'explique principalement par la forte mobilisation de l'AMF, qui n'a pas ménagé ses efforts ces dernières années et dont la détermination s'est concrétisée par l'ajout d'un article spécifique dans la loi relative à la transparence et à la lutte contre la corruption, ci-après « Loi Sapin 2 », entrée en vigueur le 9 décembre 2016. En effet, l'article 75 de la loi Sapin 2 prohibe les publicités promouvant les produits les plus risqués. Le détail des catégories de contrats financiers ciblées par la mesure figure à l'article L. 533-12-7 du code monétaire et financier.

Dans une moindre mesure, on constate également un durcissement de la supervision de ces sociétés par la CYSEC qui reprend les positions européennes. D'ailleurs, sentant le vent tourner, plusieurs sociétés ont préféré renoncer d'elles-mêmes à leur agrément.

Cette année, par exemple, une société qui était mise en cause dans de nombreux dossiers de médiation, a renoncé à son agrément alors que la CYSEC avait suspendu ledit agrément et que la décision de le retirer était pendante. Cette société pensait que le simple fait de renoncer à son agrément mettrait fin à ses obligations. Or, cette société était tenue d'honorer ses engagements et restait sous la supervision de la CYSEC tant qu'elle n'avait pas, notamment :

- clôturé toutes les positions des clients ;
- remboursé ce qui était dû aux clients (solde des comptes et bénéfices éventuels) ;
- étudié et résolu toute réclamation qui lui aurait été transmise.

LA MÉDIATION AVEC LES SOCIÉTÉS AGRÉÉES QUI PROPOSENT D'INVESTIR SUR LE MARCHÉ DES CHANGES (FOREX) OU DE « TRADER » DES OPTIONS BINAIRES, EN CHIFFRES

Les dossiers instruits et clôturés en 2017 sur le thème Forex et options binaires ont débouché sur 67 recommandations favorables. Ces recommandations ont quasiment toutes été suivies permettant de recouvrer un total de 1 052 150 euros sur 1 825 814 euros de préjudices allégués par les épargnants soit 57% des pertes.

Les sommes récupérées vont de 250 euros à 88 500 euros avec une moyenne à 17 646 euros et une médiane à 9 778 euros.

Pour satisfaisants que soient ces résultats obtenus au cas par cas pour ces particuliers dédommagés, le médiateur ne peut s'en satisfaire. Les victimes du Forex se comptent par dizaines de milliers. La véritable solution se trouve donc nécessairement dans la prohibition ou la stricte restriction de la commercialisation de ces produits complexes et dangereux pour les particuliers.

Dans ces circonstances particulières, et eu égard au nombre de dossiers concernés et à l'attitude de cette société, le médiateur a pris attache avec la CYSEC. Cette collaboration a ainsi permis au médiateur de l'AMF de restaurer le dialogue avec cette société et d'obtenir une compensation financière dans bon nombre de dossiers.

Néanmoins, même s'ils sont moins nombreux, les manquements constatés au fil des dossiers ont perduré : pratiques commerciales agressives, publicités mensongères, inadéquation manifeste entre le profil du client et les produits proposés, mises en garde insuffisantes, équilibre entre risques et avantages non respecté, conseillers qui n'agissent pas de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts du client, société qui propose des conseils sans en avoir l'agrément, etc. Cette pratique agressive conduit le médiateur, au vu de tous les cas rencontrés, à continuer à souhaiter que la commercialisation du *trading* sur le Forex et les options binaires soit interdite aux particuliers. Ces produits très spéculatifs sont destinés à des personnes très averties et pouvant faire face aux pertes majoritairement constatées dans l'étude réalisée par l'AMF publiée le 13 octobre 2014. Les compétences requises pour gérer les risques de ces produits sont trop complexes pour des *traders* amateurs et les pratiques des sociétés agréées à l'étranger sont à la limite de la légalité.



Les compétences requises pour gérer les risques des produits du Forex sont trop complexes pour des *traders* amateurs.

Le médiateur de l'AMF salue donc la volonté de l'AMF et de son président pour mobiliser tous les nouveaux pouvoirs qui lui ont été dévolus par le règlement MiFIR entré en vigueur le 3 janvier 2018 au titre de la *product intervention*, parallèlement aux pouvoirs dévolus au superviseur financier européen l'ESMA qui vise à interdire ou restreindre la commercialisation à l'égard des particuliers, des produits financiers les plus risqués au titre du Forex.

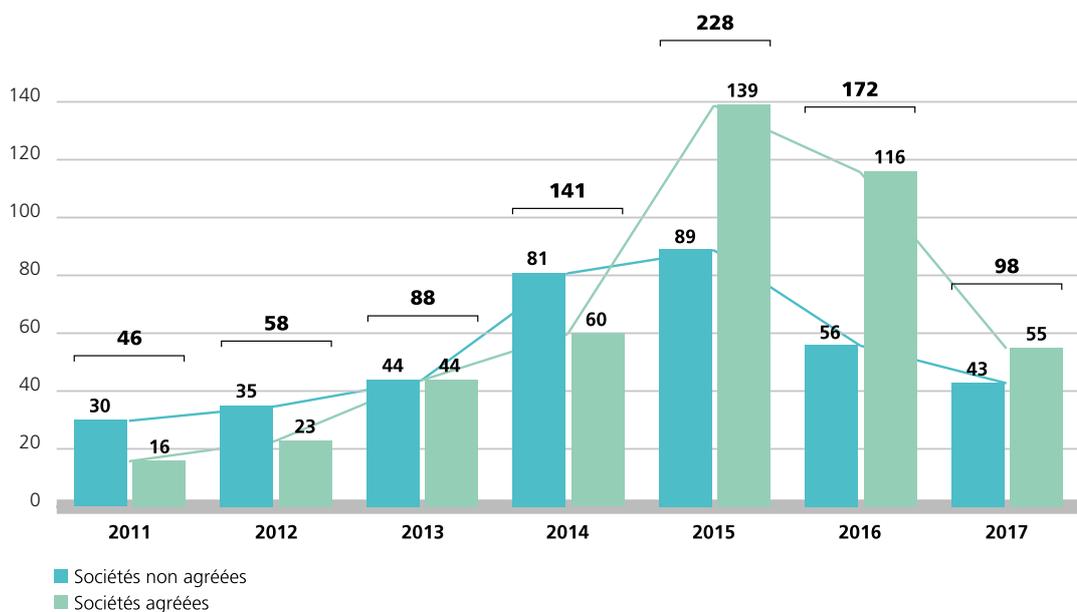


LA DOUBLE PEINE DES VICTIMES D'ESCROQUERIE

Le médiateur de l'AMF souhaite également attirer l'attention des épargnants sur le piège des entreprises de « recouvrement de pertes » frauduleuses qui les arnaquent une seconde fois. Certaines sociétés prétendent, en effet, aider les épargnants à récupérer une partie des sommes perdues mais en réalité les escroquent une deuxième fois. Ces sociétés promettent aux victimes aide et assistance en échange du paiement immédiat d'une somme d'argent. Elles peuvent prétendre parfois avoir retrouvé une somme bloquée sur un compte dont le retrait nécessite le paiement de taxes ou d'impôt. Elles ne reculent devant rien et vont même parfois jusqu'à usurper l'identité d'agents de la CYSEC ou de l'AMF (y compris la Médiation), de la Banque de France ainsi que du réseau des médiateurs FIN-NET.

Il est même arrivé à un épargnant pour lequel une médiation avait débouché sur un remboursement, de s'être fait arnaquer quelques jours plus tard une seconde fois par une société se présentant comme étant le Trésor public et réclamant le paiement de prétendus impôts majorés d'un prétendu intérêt de retard correspondant à la moitié des sommes récupérées. Le médiateur recommande donc aux épargnants d'ignorer toute sollicitation financière ultérieure afférente à leur demande de médiation et aux sommes remboursées, quel que soit l'émetteur de celle-ci.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS FOREX / OPTIONS BINAIRES REÇUS



La nature ayant horreur du vide, de nouvelles tentatives d'escroqueries ont émergé : les placements en diamants d'investissement

Le médiateur a reçu 27 dossiers d'épargnants indiquant ne pas avoir réussi à récupérer leurs économies après les avoir placées dans des diamants d'investissement. Toutefois, contrairement aux litiges du Forex avec des sociétés agréées, le médiateur de l'AMF ne peut pas utilement traiter ces dossiers car les professionnels en cause ne sont pas des sociétés agréées, mais de simples prête-noms avec de fausses adresses et qui ont simplement disparu avec l'argent...

Les techniques utilisées par les escrocs sont toujours les mêmes et ne sont pas sans rappeler celles utilisées par les plateformes illégales de Forex ou d'options binaires. Les épargnants sont démarchés par téléphone ou courrier électronique ou cliquent sur une publicité. Les « conseillers » présentent le diamant comme étant une valeur refuge et font d'emblée miroiter des rendements mirobolants aux épargnants qui mordent à l'hameçon et se laissent piéger par des présentations commerciales trompeuses et de faux certificats d'authenticité au graphisme très soigné établis par des soi-disant laboratoires américains.

L'argumentaire des escrocs est simple, basique et efficace. Les placements bancaires ne rapportent plus car les frais bancaires ne couvrent pas les 0,75 voire 1 % que rapportent le livret A ou le PEL, le *trading* est trop compliqué et trop risqué, l'immobilier engendre trop de paperasse et de frais. Ils proposent alors le diamant comme le placement miracle. D'après ces escrocs, la demande mondiale excédant largement l'offre, sa valeur connaît une croissance annuelle moyenne de 8 % et ils citent à l'appui un reportage sur un journal télévisé et des articles de presse.

Dans l'immense majorité des cas, les épargnants ne voient jamais la couleur de leurs diamants, puisque ceux-ci sont déclarés et entreposés dans des coffres prétendument situés dans des zones franches afin, soi-disant, de faire économiser la TVA aux épargnants. Dans les rares cas où ceux-ci reçoivent les pierres, lorsqu'elles existent, ce sont en réalité des pierres de très mauvaise qualité dont la valeur réelle est bien en-dessous du prix d'acquisition. De plus, ces plateformes ne font que vendre la pierre et ne proposent pas de la racheter.

Le médiateur salue la réactivité de l'AMF qui s'est très rapidement mobilisée. Depuis la loi Sapin 2, entrée en vigueur sur ce point en mai 2017, l'AMF a obtenu du législateur que les sociétés qui proposent sur le territoire français d'acquérir des biens divers tels que des diamants, en mettant en avant la possibilité d'un

rendement soient soumises au régime de l'intermédiation en biens divers et, à ce titre, doivent disposer d'un numéro d'enregistrement délivré par l'AMF. Concrètement, une société qui souhaite commercialiser des biens divers doit déposer un dossier auprès de l'AMF qui va examiner l'organisation de la société, l'honorabilité de ses dirigeants, leurs compétences, leur expérience mais aussi la présence de garanties suffisantes et adaptées à la nature de l'opération et délivrer, ou non, un numéro d'enregistrement. À défaut de cet enregistrement cette société est dans l'illégalité.

À ce jour, aucune société proposant de tels placements en diamants n'a obtenu ce numéro d'enregistrement. Par conséquent, le médiateur transmet ces dossiers aux services spécialisés de l'AMF qui, dans le cadre de la coopération avec les autorités judiciaires, en alerteront le procureur de la République.

C'est à ce titre que le médiateur de l'AMF est intervenu à plusieurs reprises, tant à la radio que dans des émissions et journaux télévisés, pour alerter le grand public et indiquer qu'à l'heure où elle parlait, depuis le mois de mai 2017 aucune société n'était autorisée à proposer de tels placements, et qu'une fois le piège refermé, les sociétés et l'argent avaient disparu...

Par ailleurs, le nombre de sites illégaux recensés par l'AMF proposant du *trading* sur le Forex, des options binaires ou des diamants d'investissement ne cesse d'augmenter. Il convient de rappeler que cette liste dite « noire » est loin d'être exhaustive et le simple fait que le site ne se trouve pas sur la liste n'est pas une garantie de fiabilité. Par conséquent, s'il est proposé d'investir dans le diamant, il est décisif de ne pas y donner suite car ces sociétés ne respectent pas la réglementation en vigueur.

Néanmoins, cette vague d'escroquerie d'une extrême virulence paraît, grâce à la réponse rapide et efficace de l'AMF, s'affaiblir pour laisser place... aux arnaques sur les crypto-monnaies. Toutefois, à l'heure où sont écrites ces lignes, l'AMF, et il faut s'en réjouir, vient, dans un communiqué, de conclure que les plateformes offrant des produits dérivés sur les crypto-monnaies, tels que des CFD qui permettent de parier sur la hausse ou la baisse du Bitcoin, sans le détenir, doivent obtenir un agrément préalable et ne peuvent pas faire l'objet d'une publicité par voie électronique. Cette réactivité du régulateur devrait être de nature à décourager ce type de spéculation.



Juristes de la Médiation.

B- L'ÉPARGNE SALARIALE

Depuis 2014, le flux de dossiers concernant des problématiques d'épargne salariale continue de progresser, année après année. En 2017, le médiateur a constaté une augmentation de 15 % du nombre de dossiers de médiation recevables dans ce domaine (211 contre 136 en 2016).

En revanche, le nombre de dossiers irrecevables, car adressés prématurément au médiateur et sans documentation jointe provenant d'un même pays extra européen, s'est tari. Le médiateur a recensé, pour l'année 2017, 4 dossiers contre 67 en 2016 et 111 en 2015.

Il se dégage, de l'ensemble des dossiers traités et clôturés (238) en épargne salariale, deux thèmes majeurs (qui représentent à eux seuls 40 % des dossiers) à savoir les difficultés de déblocage anticipé des avoirs placés et les erreurs de choix d'affectation, majoritairement consécutif au mécanisme du choix par défaut qui leur a été appliqué.

À titre d'exemple sur ce dernier sujet, le médiateur a été saisi d'un dossier de médiation dans lequel l'épargnant demandait le déblocage des avoirs détenus sur son PERCO, produit d'épargne retraite, pour « expiration des droits à l'assurance chômage ». Cependant, il n'était pas en mesure de fournir les justificatifs nécessaires. En effet, cet épargnant avait perçu de l'épargne salariale lors d'un précédent emploi salarié qui ne lui avait pas permis, faute d'avoir suffisamment cotisé, de bénéficier de l'assurance chômage. Par la suite, cet épargnant avait fait le choix de devenir artisan boulanger non salarié, il ne pouvait donc pas prétendre au

déblocage des avoirs de son PERCO pour « expiration des droits à l'assurance chômage ». En effet, selon la réglementation applicable, seuls les salariés ayant eu un contrat de travail peuvent faire valoir ce motif de déblocage. Le médiateur a examiné attentivement les éléments de ce dossier et a constaté que les avoirs de cet épargnant de 45 ans qui était devenu un artisan non salarié, étaient appelés à rester bloqués à ses frais alors qu'il était dans une situation manifestement précaire. Ces circonstances toutes particulières ont conduit le médiateur à solliciter la Direction générale du travail à laquelle le dossier a été transmis afin qu'un accord de déblocage exceptionnel puisse être envisagé et qu'il puisse être réfléchi à l'avenir à ce type de situations.

Le médiateur a constaté, par ailleurs, que l'affectation par défaut à un placement plutôt qu'au crédit du compte de la prime d'intéressement exigé par la loi dite « Macron » de 2015 n'a pas généré un plus grand nombre de litiges. Les teneurs de comptes ont largement sensibilisé les épargnants sur le droit légal de rétraction dont ils disposaient jusqu'à la fin de l'année 2017, et dans le cas contraire, ces établissements ont été assez enclins à indemniser des épargnants insuffisamment alertés.

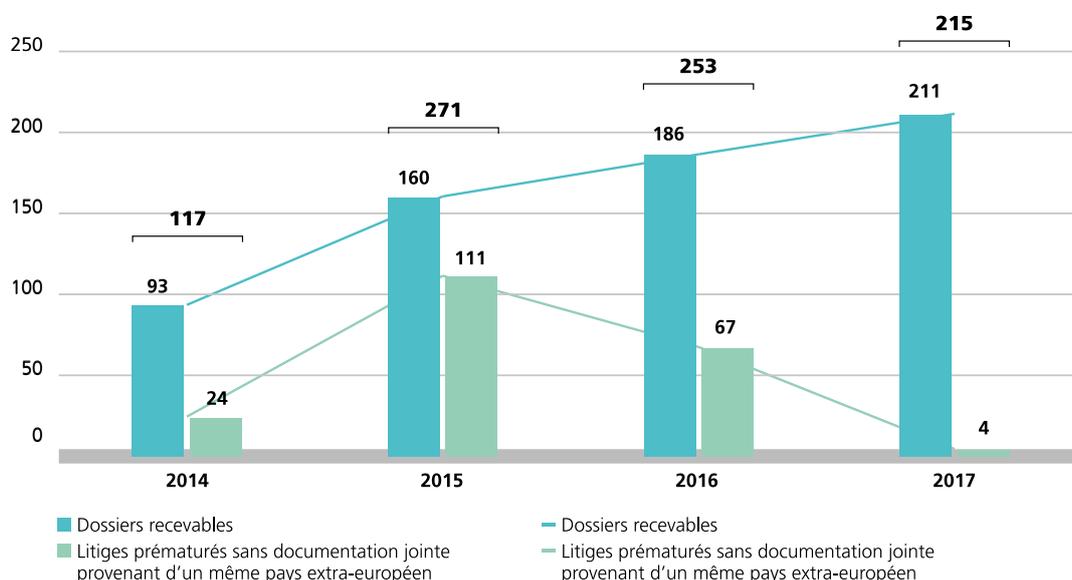
Sur ce sujet, c'est l'émergence d'une nouvelle problématique qui a attiré l'attention du médiateur en 2017. Ainsi, il est apparu que certains teneurs de comptes d'épargne salariale avaient décidé de développer très clairement la transmission par voie électronique des choix d'affectation sur l'espace personnalisé du site du teneur de compte. L'épargnant avait certes toujours la possibilité de transmettre ses choix par courrier, mais

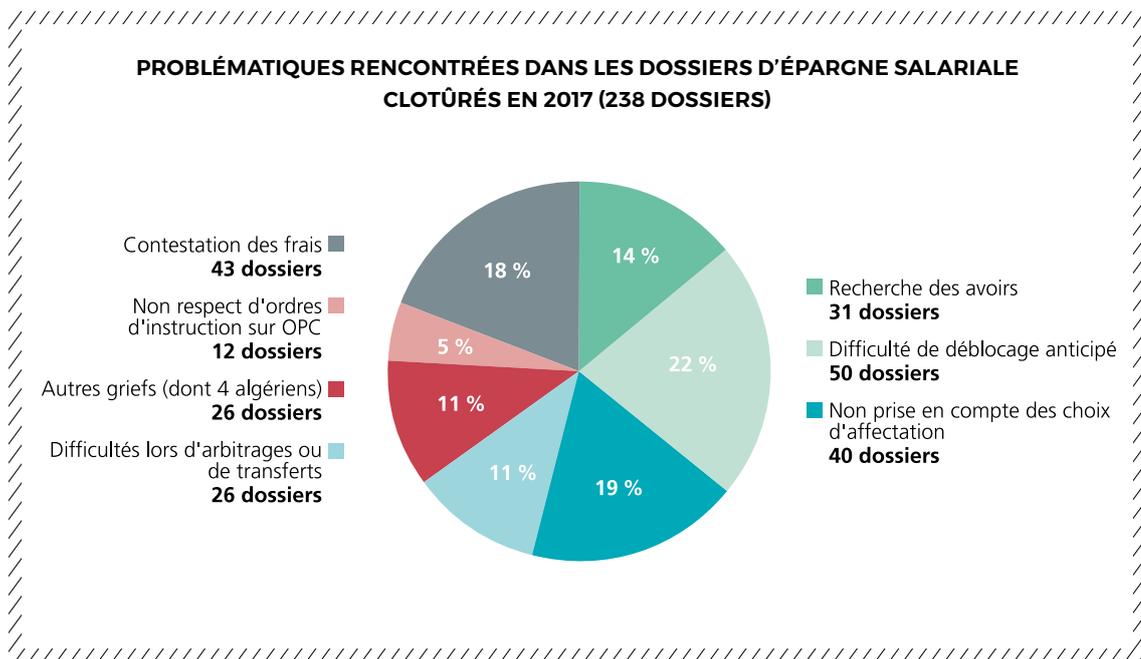
cette faculté n'était désormais mentionnée qu'en très petits caractères sur les documents lui annonçant le montant de sa prime d'intéressement et/ou de participation. En outre, l'épargnant qui souhaitait adresser ses choix d'affectation par courrier, devait contacter le teneur de comptes par téléphone afin d'obtenir un bulletin papier. Dans ce dossier, le médiateur avait également constaté que la présentation du document destiné à expliquer le nouveau mode d'emploi de la saisie en ligne, pouvait induire en erreur et faire légitimement penser qu'il s'agissait non pas uniquement d'un avis de participation mais, comme les années précédentes, de bulletin d'option à renvoyer complété. Au regard de ces éléments et du fait qu'il s'agissait de la première année de mise en place de ces nouvelles modalités de transmission, le médiateur a demandé au teneur de comptes, qui l'a accepté, de procéder à titre exceptionnel au déblocage de l'intégralité de la prime de participation de l'épargnant placée par défaut.

Si la mise en place de nouvelles pratiques de transmission d'instructions favorisant la voie électronique peut tout à fait se justifier en termes de rapidité et de simplicité, il faut toutefois rester vigilant au regard du public visé lors des campagnes de collecte sur l'information diffusée par le teneur de comptes. Ce dernier devra informer clairement les épargnants du dispositif mis en place, surtout s'il est nouveau et leur offrir la faculté claire et compréhensible de continuer à transmettre leur choix, s'ils le souhaitent, via un bulletin papier.

Au-delà de ces deux thématiques, le médiateur a également été saisi de dossiers relatifs à l'application de la loi dite Eckert. Pour mémoire, depuis le 1^{er} janvier 2016, cette loi impose aux établissements teneurs de comptes de recenser les comptes inactifs, d'en informer les titulaires et à défaut d'opération ou manifestation de leur part de transférer les sommes correspondantes à la Caisse des dépôts et consignations (CDC). Dans la majorité de ces dossiers, l'épargnant invoque l'absence d'information, délivrée par le teneur de comptes, sur l'inactivité de son compte avant le transfert de ce dernier à la CDC (cf. Rapport annuel du médiateur 2016, page 28). En 2017, le médiateur a eu l'occasion de se positionner sur la nature du dédommagement envisageable dans ces dossiers. Ainsi, dans un dossier de médiation, le titulaire du compte identifié comme « compte inactif » ne contestait pas avoir été destinataire de la lettre d'information de son teneur de comptes mais précisait avoir répondu à ce courrier en demandant à ce que ces avoirs ne soient pas transférés à la CDC. Or, le teneur de comptes avait procédé à ce transfert. L'épargnant, victime du dysfonctionnement du teneur de comptes demandait une régularisation de sa situation. Dans ce dossier, seule la remise en état et donc la réintégration des avoirs comme si l'opération de liquidation n'avait jamais eu lieu et donc sans conséquences financières ou fiscales pour l'épargnant constituait un dédommagement adapté. C'est ce que le médiateur a recommandé à l'établissement teneur de comptes qui l'a accepté.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS D'ÉPARGNE SALARIALE REÇUS





Par ailleurs, le médiateur a été saisi, comme les années précédentes, de dossiers de médiation relatifs aux frais prélevés par les établissements teneurs de comptes. Dans ces situations, le médiateur a vu apparaître des nouveaux frais à la charge de l'épargnant, ancien salarié, intitulés « frais de conservation et d'archivage » d'une quarantaine d'euros qui s'ajoutent aux frais de tenue de comptes conservation d'une trentaine d'euros. Ainsi, dans un dossier de médiation, un ancien salarié aurait demandé le déblocage total de ses avoirs. Une fois sa demande exécutée, il aurait constaté que des frais de conservation et d'archivage d'un montant de 45 euros lui avaient été prélevés sur ses avoirs. Il précisait avoir bien été informé, au moment de son départ de l'entreprise, que les frais de tenue de compte, auparavant supportés par la société, seraient désormais à sa charge. En revanche, il soulignait n'avoir reçu aucune information quant aux frais de conservation

et d'archivage. L'épargnant contestait donc le prélèvement de ces frais dont il ignorait l'existence. Il estimait donc que ces frais étaient indus. À la suite de l'intervention dans ce dossier, l'établissement teneur de comptes a accepté de restituer les frais de conservation et d'archivage par virement à l'épargnant.

Le médiateur a pu constater, dans des dossiers de médiation portant sur des problématiques de transfert et d'arbitrage, que la vigilance de l'épargnant salarié était parfois mise à rude épreuve. Certains établissements teneurs de comptes proposent dans le PEE et le PERCO les mêmes fonds supports, portant donc la même dénomination, ce qui accroît d'autant plus les risques de confusion pour l'épargnant. Ce dernier qui souhaite arbitrer ses avoirs dans son PEE vers un fonds spécifique dont il a étudié les caractéristiques, pourra, par erreur, effectuer un transfert vers le PERCO, opération irrémédiable qui bloquera les fonds jusqu'à sa retraite sauf cas de déblocage exceptionnel, beaucoup plus limités que dans les PEE.

Ci-dessous les différentes recommandations générales proposées par le médiateur de l'AMF en Juin 2017, présentées d'abord devant les professionnels, l'Association française de la gestion (AFG) en présence de la direction générale du travail, puis devant le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financière (CCSF) en septembre 2017.

Les pouvoirs publics ont pris la décision de proposer un projet de loi au premier trimestre 2018 intitulé PACTE destiné notamment à simplifier et unifier les produits de retraite collective, qu'il conviendra de suivre attentivement.



Les deux thèmes majeurs d'épargne salariale sont les difficultés de déblocage anticipé des avoirs placés et les erreurs de choix d'affectation.

////////////////////////////////////
ÉPARGNE SALARIALE - RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES DU MÉDIATEUR DE L'AMF
PRÉSENTÉES EN JUIN 2017

| Identification de la problématique | Souhait du médiateur | Solutions envisagées | Suggestions de texte à modifier | |
|--|---|--|--|--|
| DÉBLOCAGES ANTICIPÉS | JUSTIFICATIFS À FOURNIR POUR NAISSANCE DU 3^E ENFANT | Assouplir les interprétations des exigences tenant aux documents justificatifs à fournir lors d'une demande de déblocage pour naissance du 3 ^e enfant eu égard à la multiplication des familles dites recomposées rendant parfois impossible la production des pièces exigées par la réglementation, à savoir une attestation de la CAF | Élargir la liste des justificatifs à la convention de divorce par exemple et rappeler que la preuve de la charge du 3 ^e enfant peut se faire par tout moyen | Guide de l'épargne salariale, Dossier débloages anticipés, Tableau participation PEE, b. |
| | POINT DE DÉPART DU DÉLAI DE 6 MOIS | Acquisition de la résidence principale Assouplir la règle du point de départ des 6 mois concernant l'acquisition de la résidence principale lorsque celle-ci est soumise à des conditions suspensives | Décaler le point de départ au jour de la levée des conditions suspensives de la promesse ou du compromis | Guide de l'épargne salariale, Dossier débloages anticipés Tableau participation PEE, h. |
| | | Acquisition en vente en état futur d'achèvement (VEFA) Assouplir la règle du point de départ des 6 mois dans la mesure où l'intervention de tiers ou d'évènements extérieurs peut bloquer la possibilité pour le salarié-épargnant de fournir ses justificatifs dans le délai imparti | Décaler le point de départ à la disparition de l'aléa en raison du caractère aléatoire de l'acquisition dû à l'intervention de tiers ou d'évènements extérieures | Guide de l'épargne salariale, Dossier débloages anticipés, Tableau participation PEE h. |
| | | Mariage Assouplir la règle du point de départ des 6 mois en cas de mariage à l'étranger puisque les délais d'obtention de l'acte définitif sont parfois extrêmement longs | Décaler le point de départ à la retranscription de l'acte dans les registres d'état civil et non plus celui de sa signature | Guide de l'épargne salariale, Dossier débloages anticipés, Tableau participation PEE, a. |
| EXCEPTION AU DÉBLOCAGE POUR MOTIF CESSATION DU CONTRAT DE TRAVAIL | Mobilité intra-groupe Veiller à ce que l'employeur et le teneur de comptes apportent une information plus complète aux salariés quant au fait qu'une mobilité intra-groupe ne permet pas le déblocage de son plan épargne entreprise. Application de l'article L. 1224-1 du code du travail¹ | Une information plus complète sur ce point doit être fournie aux salariés, tant par l'employeur que par le TCC Attention au terme « novation » qui figure dans le guide | Guide de l'épargne salariale | |

1- Lorsque survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, mise en société de l'entreprise, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise.

ÉPARGNE SALARIALE - RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES DU MÉDIATEUR DE L'AMF
PRÉSENTÉES EN JUIN 2017

| | Identification de la problématique | Souhait du médiateur | Solutions envisagées | Suggestions de texte à modifier |
|--------------|---|---|--|---|
| PERCO | ABSENCE DE PERCO CHEZ LE NOUVEL EMPLOYEUR | Aménager le dispositif d'épargne retraite pour pallier les situations dans lesquelles il n'est pas possible de transférer son ancien PERCO vers celui de son nouvel employeur dans la mesure où celui-ci n'en a pas mis en place au sein de son entreprise et ainsi éviter, lorsque les avoirs sont modestes, que les frais de tenue de comptes absorbent en quelques années les sommes placées | Solution en deux temps : - après un certain délai (1 an ?), si le nouvel employeur n'a pas mis en place de PERCO mais qu'il existe un PEE : transfert possible de l'ancien PERCO vers le PEE ; - et à titre subsidiaire, si aucun plan d'épargne salariale n'existe au sein de l'entreprise : autoriser le déblocage légal du PERCO (en fonction de certains plafonds) | Modification des dispositions législatives et/ou réglementaires |
| | DÉBLOCAGE POUR EXPIRATION DES DROITS À L'ASSURANCE CHÔMAGE | Ne plus attendre l'expiration des droits à l'assurance chômage pour autoriser le déblocage légal du PERCO | Autoriser le déblocage du PERCO à mi-période (après 1 an ?) selon les règles de dégressivité du chômage | Modification des dispositions législatives et/ou réglementaires |

| | Identification de la problématique | Souhait du médiateur | Solutions envisagées | Suggestions de texte à modifier |
|--------------|---|---|---|--|
| FRAIS | LISIBILITÉ DES CONDITIONS TARIFAIRES | Le terme « écrêtement » est manifestement incompréhensible pour les épargnants. Il est préférable d'utiliser la mention « frais prélevés sur le nombre de millièmes de parts détenues » ; cette mention pourrait également apparaître sur les relevés d'opération | Proposition d'ajout d'un encadré dans le guide rappelant que : - la grille tarifaire doit être lisible, compréhensible et accessible ; - le terme écrêtement doit être proscrit | Guide de l'épargne salariale, Fiche 2 du Dossier n° 9 (p.291 du guide) |

| AFFECTATION DE L'INTÉRÊSSEMENT OU LA PARTICIPATION | Identification de la problématique | Souhait du médiateur | Solutions envisagées | Suggestions de texte à modifier |
|--|---|--|----------------------|---|
| | CRITÈRE DE LA DATE BUTOIR DE PRISE EN COMPTE DES CHOIX D'AFFECTATION | Actuellement c'est le teneur de comptes qui fixe unilatéralement, par des procédés internes, la date de réception des bulletins d'option adressés par voie postale | | Après avoir envisagé de proposer de retenir la date du cachet de La Poste comme critère et au vu des arguments entendus des professionnels (disproportion entre le problème et la solution), il est finalement proposé, pour éviter que les envois par voie postale (qui ont vocation à devenir résiduels) soient traités de façon plus souple par les services clients de sorte que le médiateur ne reçoive plus de demande non résolue si le délai d'acheminement de La Poste excède seulement de quelques jours la date butoir |

| OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR | Identification de la problématique | Souhait du médiateur | Solutions envisagées | Suggestions de texte à modifier |
|--|---|---|---|--|
| | MISE À JOUR ET DÉLAI D'ENVOI DU LISTING DES SALARIÉS | Sensibiliser l'employeur sur les conséquences dommageables de la non-mise à jour ou de la mise à jour tardive du listing des salariés (entrées/sorties) | | Apporter la précision que ce listing doit être régulièrement mis à jour et transmis dans l'intérêt de toutes les parties |
| MISE À JOUR ET DÉLAI D'ENVOI DES VERSEMENTS VOLONTAIRES | Sensibiliser l'employeur sur les conséquences dommageables des délais anormalement longs de transmission au teneur de comptes des versements volontaires de ses salariés dont il assure la collecte dans l'hypothèse d'une gestion non déléguée | | Homogénéiser et ajouter la précision selon laquelle l'employeur, lorsqu'il collecte les versements volontaires, doit les transférer dans le délai de 15 jours | Modification des dispositions législatives et/ou réglementaires (article R. 3332-10 et R. 3332-12 du code du travail) |

ÉPARGNE SALARIALE - RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES DU MÉDIATEUR DE L'AMF PRÉSENTÉES EN JUIN 2017

| OBLIGATIONS DU TENEUR DE COMPTES | Identification de la problématique | Souhait du médiateur | Solutions envisagées | Suggestions de texte à modifier |
|----------------------------------|------------------------------------|---|---|---|
| | INFORMATION DES SALARIÉS | Renforcer les alertes figurant sur les sites internet des teneurs de comptes et garantir un accès plus aisé à la grille tarifaire Renforcer l'information préalable sur les différences entre PEE et PERCO et leurs conséquences respectives | Accompagner, au cas par cas, les teneurs de comptes dans l'amélioration de leur système informatique et la rédaction de leurs notices informatives | Pas de modification de texte, seulement une proposition de bonne pratique |
| | PRÊT ADOSSÉ À UN PEE | Attention aux effets réduits d'un « ordre irrévocable » qui ne constitue pas un nantissement, lequel, en tout état de cause, n'empêche pas le salarié, sauf clause contraire, d'effectuer des arbitrages | Apporter aux teneurs de comptes un éclairage spécifique leur permettant de revoir en lien avec l'établissement financier créancier les limites d'un ordre irrévocable | Pas de modification de texte, seulement une proposition de bonne pratique |

Depuis la présentation de ce document à la réunion du 15 juin 2017 avec la commission épargne salariale de l'AFG en présence de la Direction générale du travail deux sujets complémentaires doivent être signalés :

- ▣ d'une part, celui de l'élargissement des propositions du médiateur de report du point de départ du délai de six mois, s'agissant de l'acquisition de la résidence principale, aux contrats de construction de maison individuelles;
- ▣ d'autre part, la consécration de l'amélioration déjà obtenue auprès des teneurs de comptes de l'interprétation du calcul de l'apport personnel dans le plan de financement que le salarié doit fournir à l'appui de sa demande, sans toutefois prendre le risque d'un surfinancement.



C- LE PLAN D'ÉPARGNE EN ACTIONS (PEA)

Le mode de détention des titres et les règles du PEA

Les titres financiers, dont les actions, peuvent revêtir plusieurs modes de détention. Ils peuvent être détenus au porteur si le détenteur du titre n'est pas identifié par la société émettrice, ou au nominatif, si le détenteur est identifié par l'émetteur.

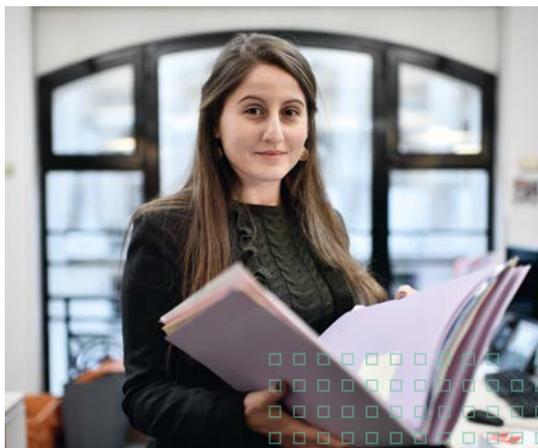
Les titres peuvent être cotés, c'est-à-dire admis sur un marché financier réglementé ou régulé, ou non cotés (échangé de gré-à-gré). Ces derniers sont nécessairement détenus au nominatif pur.

Le PEA est une enveloppe fiscale qui peut accueillir des titres sous ces différentes formes. Un titulaire d'un PEA dans un établissement financier est en droit d'y placer des titres au nominatif pur, mais il doit respecter des obligations spécifiques. En particulier, il doit veiller à ce que le produit des cessions et les dividendes de ces titres soient versés sur son compte espèces du PEA et non sur un compte espèces ordinaire. Le teneur de comptes demande à cette fin des attestations d'engagement au titulaire du PEA, seule personne à être en lien avec l'émetteur. C'est pourquoi, les actionnaires doivent avoir conscience que le nominatif pur est un mode de détention qui rend très lourde la gestion d'un PEA. Un dossier du mois, publié en avril 2016, avait déjà traité de ces difficultés.

Quelques types de complications apparus en médiation liés à la détention de titres au nominatif pur dans un PEA.

➤ Attention à la clôture du PEA et à ses conséquences fiscales si les règles de détention de titres au nominatif pur ne sont pas respectées

Le médiateur a été saisi d'épargnants se plaignant de la clôture unilatérale de leur PEA pour un défaut sur une seule de leur ligne au nominatif pur, les soumettant ainsi à une imposition sur les plus-values de l'ensemble de leur portefeuille titres PEA. Dans les cas étudiés, le manquement ayant été détecté après un certain temps, la clôture était rétroactive avec des conséquences fiscales très importantes. Ainsi, par exemple, un actionnaire était dans l'incapacité de produire une attestation de propriété, la ligne de titres au nominatif pur étant représentative d'une société en procédure collective et probablement sans valeur.



Juriste de la Médiation.

➤ Attention à la clôture du PEA quand le produit de la vente de titres non cotés et donc nécessairement détenus au nominatif ne sont pas logés dans le PEA au terme d'un délai de deux mois

Le médiateur a également été saisi par des actionnaires dont les titres d'une société non cotée ont été vendus et le prix avait fait l'objet d'un très long différé de paiement. Le teneur de comptes a clôturé le PEA pour manquement aux règles encadrant le régime du PEA. D'une part, il n'avait pas été informé de la cession de ces titres, contrairement à ce que prévoit dans ce cas la lettre d'engagement du titulaire. D'autre part, le versement du prix de cession n'est pas intervenu dans le délai de deux mois prévus par la réglementation lorsque la cession intervient avec un différé de paiement. Ces opérations n'ont pu être analysées que comme des désinvestissements entraînant nécessairement la clôture du PEA.

➤ Attention à la clôture du PEA si les titres non cotés détenus viennent à représenter plus de 25 % des droits dans la société

Dans un autre cas, les manquements du titulaire étaient les suivants : versements des dividendes attachés aux titres détenus pour un montant différent du montant brut, retard dans le versement sur le compte espèces du PEA des dividendes perçus, inscription irrégulière dans le PEA d'une société dont le titulaire détenait, à un certain moment, plus de 25 % des droits.

La banque, en sa qualité de teneur de comptes, engageant sa responsabilité vis-à-vis de l'administration fiscale, dans de telles situations, il ne peut pas lui être reprochée sa décision.

En cas de détention de titres au nominatif pur ou non cotés les complications s'accroissent encore lors d'une demande de transfert du PEA d'un établissement vers un autre.

Le thème de la mobilité bancaire des PEA, c'est-à-dire de la demande par leur titulaire de leur transfert d'un établissement dépositaire à un autre, n'est pas un sujet nouveau à la Médiation. Il apparaît dès le Rapport annuel du médiateur de la COB en 2001 et est, depuis, un sujet récurrent.

Les réclamations portent sur des délais anormalement longs, voire de vrais blocages, que les plaignants imputent généralement à leur teneur de comptes d'origine.

Le préjudice subi par les investisseurs est important puisque, durant tout le transfert, leurs arbitrages entre les valeurs du PEA ne sont, dans les faits, plus possibles. De plus, l'évaluation d'un tel préjudice en vue d'une indemnisation est difficile. Le médiateur de l'AMF, après avoir démêlé les fautes qui reviennent à la banque d'origine, à la banque d'arrivée ou au client lui-même, évalue le préjudice à partir des éléments apportés par les parties sous l'angle de la perte de chance de ne pas avoir pu réaliser telle ou telle opération pendant la durée du transfert.

Le transfert d'une ligne au nominatif pur est subordonné à l'accord exprès de l'émetteur qui doit signer un « ordre de mouvement ». Il faut donc que le titulaire du PEA parvienne à obtenir la signature de ce document nécessaire aux cessions de titres à titre onéreux ou gratuit ainsi qu'aux transferts.

Or, la médiation a eu à instruire des cas de blocage complet pendant de longs mois de transfert de PEA, par exemple, à cause d'une seule ligne sur vingt-et-une lignes de titres. C'est le cas de PEA où figuraient des titres sans valeur retirés de la cote par l'effet de la mise en liquidation judiciaire de la société. Seul le mandataire liquidateur est en droit de signer un « ordre de mouvement » qui permettrait le transfert du titre en question, mais l'expérience montre que dans les faits, c'est un document rarement obtenu.

Cette situation se rencontre non seulement pour des titres détenus dès l'origine au nominatif pur mais pour des titres initialement cotés qui ne le sont plus à la suite d'une décision de radiation de la cote. C'est en particulier le cas des sociétés cotées entrant en procédure judiciaire qui sont déclarés sans valeur. Ces titres devenus non cotés et sans valeur, le demeurent

jusqu'à la fin des opérations de liquidation judiciaire. Ce n'est que lors de la clôture de la liquidation judiciaire, souvent dix voire quinze ans plus tard, que ces titres seront supprimés (selon l'article 1844-7 7° du code civil modifié par l'ordonnance du 12 mars 2014).

Compte tenu des délais qui se chiffrent parfois en termes d'années, il est apparu difficilement acceptable de continuer à suspendre le transfert d'un PEA jusqu'à la fin de la liquidation judiciaire. Une évolution de la réglementation en la matière est donc devenue souhaitable.

Cette évolution pourrait s'inspirer des exceptions qui ont été admises par l'administration fiscale lorsqu'un titre qui était éligible au PEA ne l'est plus par effet d'un événement sur le titre ou de l'évolution de la réglementation elle-même. Le titre sans valeur de la société en liquidation devrait pouvoir sortir du PEA sans conséquence préjudiciable pour son titulaire.

Une autre solution, plus large, que préconise le médiateur et qui concernerait tous les titres des sociétés non cotées au nominatif pur et pas seulement celles dont les titres sont sans valeur, serait que l'ordre de mouvement (document normalisé par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires, CFONB) dont on comprend la nécessité en cas de tout changement de propriété depuis la loi de dématérialisation des titres de 1983, soit simplifié en cas de simple transfert de teneur de comptes et donc par exemple puisse être adressé en LRAR à l'émetteur et réputé accepté en l'absence de réaction pendant un certain laps de temps. Les titres non cotés concernés pourraient alors être transférés d'un établissement à l'autre plus aisément dans une telle situation et ne plus constituer une source de blocage incompréhensible. Sur ce point, il peut être espéré qu'en 2018 dans la mouvance du projet de loi Pacte, les pouvoirs publics en tiennent compte.



Les actionnaires doivent avoir conscience que le nominatif pur est un mode de détention qui rend très lourde la gestion d'un PEA.



COMMENT TRAITER LA QUESTION DÉLICATE DU « PAIEMENT INDU »

Il arrive quelquefois qu'une banque crédite par erreur son client. Il s'en suit un litige lorsque cette dernière ne s'en aperçoit que de longs mois plus tard et annule parfois brutalement la somme créditée.

Pour aider à trouver une solution amiable et juste, il faut à la fois vérifier la bonne foi du client et les conditions dans lesquelles la banque a annulé le crédit sur le compte de son client.

Le médiateur, confronté à une telle problématique, s'attache, ainsi, à analyser successivement trois éléments :

- ❑ en préalable, vérifier la bonne foi du client : la jurisprudence de la Cour de cassation¹ rappelle qu'il incombe à la personne ayant reçu le paiement indu d'établir qu'il a pu se méprendre sur ses droits et dépenser de bonne foi les sommes portées sur son compte. Si la somme créditée excède largement les montants habituels, il sera plus malaisé, sauf justification particulière, de l'établir ;
- ❑ ensuite, examiner le délai qui a été nécessaire à l'établissement afin de se rendre compte du dysfonctionnement ayant permis de verser des sommes indues à leurs clients ; plus ce délai sera long, plus la banque aura pu faire croire à son client que la somme était légitimement due ;
- ❑ enfin, étudier la manière dont l'établissement financier a procédé à la régularisation afférente au paiement indu. Il est très important pour la banque, si le client est de bonne foi et que la banque a mis de longs mois avant de s'en apercevoir, que les conditions de la régularisation soient convenues et que celle-ci soit progressive et non pas brutale. Une régularisation brutale, peut engendrer un préjudice pour le client, qui viendra en diminution du montant de la restitution que le client doit à la banque.

Cette règle délicate du paiement indu (art. 1302-1 du code civil) a été simplifiée par la réforme du droit des contrats et du régime des obligations entrée en application le 1^{er} octobre 2016. Il a été rappelé le principe selon lequel nul ne peut s'enrichir sans cause aux dépens d'autrui, mais une rédaction plus souple permet de tenir compte de la gravité de l'erreur de celui qui s'est appauvri (la banque) pour réduire le montant des restitutions qu'il est en droit d'obtenir du client qui s'est enrichi.

Le médiateur a eu l'occasion de traiter cette problématique dans le cadre d'un dysfonctionnement des applications mobiles d'un établissement qui permettait, lorsqu'un investisseur qui était en train d'acquérir des produits financiers complexes (des Turbos à barrière désactivante), d'effectuer un virement de son compte de dépôt vers le compte espèces de son compte-titres, provoquant le crédit à deux reprises du compte-titres alors qu'il générerait un débit unique du compte de dépôt. L'établissement s'est aperçu de ce dysfonctionnement quelques jours plus tard. En l'espèce, ce crédit indu sur le compte-espèces de l'investisseur avait permis à ce dernier d'acquérir plusieurs instruments financiers, qui ont ultérieurement fait l'objet d'une liquidation d'office par l'établissement, action à l'origine d'un préjudice pour l'épargnant. L'établissement financier a indiqué quelques éléments pouvant laisser à penser que le plaignant s'était aperçu ou aurait dû s'apercevoir des virements indus. Il est néanmoins apparu au médiateur que les conditions soudaines de régularisation, quelque peu abruptes, des virements auraient pu être plus appropriées en l'espèce, si l'établissement financier avait laissé un délai supplémentaire à son client afin de régulariser la situation de son compte-titres. Dès lors, le médiateur a proposé à l'établissement financier d'effectuer un geste commercial que les deux parties ont accepté.

1- Cass. Com. 13 mars 2001, Bull. civ. N°56

D- LES OPÉRATIONS SUR TITRES (OST)

Les cas de médiation relatives aux augmentations de capital avec maintien des droits préférentiel de souscription (DPS).

Le médiateur reçoit régulièrement des demandes de médiation relatives aux droits préférentiels de souscription (DPS). Les DPS sont des droits donnés aux actionnaires afin de leur permettre de souscrire à des actions nouvelles à prix réduit durant la période d'augmentation de capital d'une société. Cette souscription d'actions nouvelles est proposée aux actionnaires de la société, au prorata de leur participation dans le capital. Si les actionnaires ne souhaitent pas exercer leur droit, c'est-à-dire acheter de nouvelles actions, ils peuvent les négocier, c'est-à-dire les vendre, puisque les DPS sont eux-mêmes cotés en bourse.

Dans une augmentation de capital avec maintien du DPS, l'actionnaire doit être actif et exprimer son choix pour ne pas perdre la valeur de ses DPS. En effet, les DPS qui n'auront été ni vendus à l'issue de la période

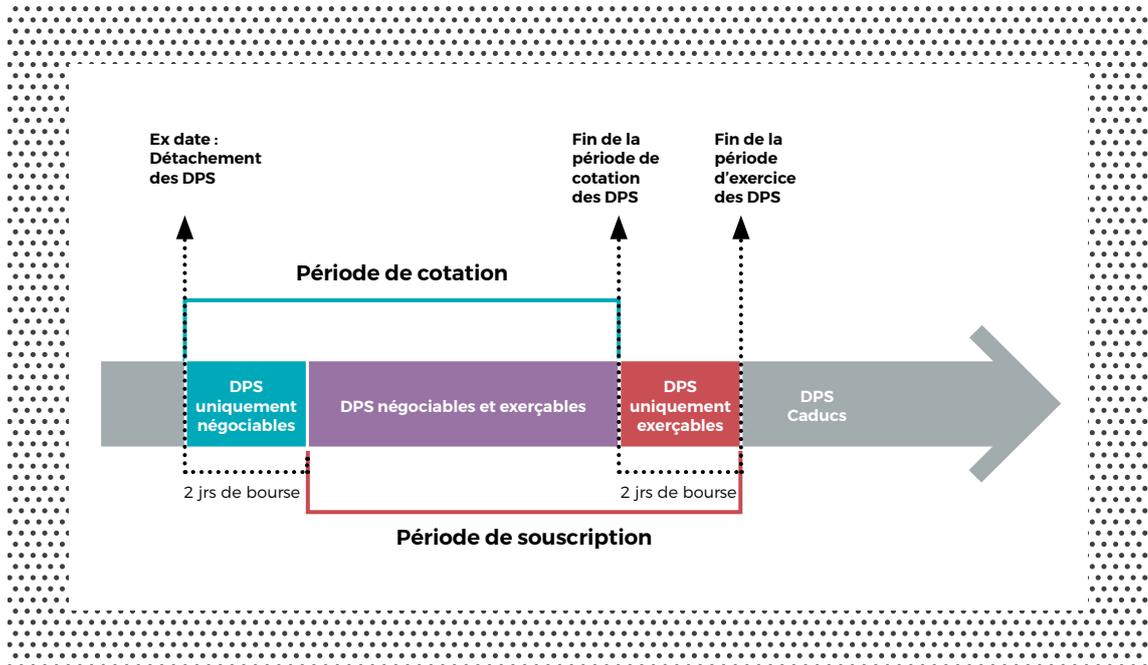
de cotation, ni exercés à l'issue de la période de souscription seront sans valeur et caducs (Cf. Rapport annuel du médiateur de l'AMF 2016, page 16).

Au regard de la complexité que soulèvent les DPS et plus particulièrement les notions de souscription à titre irréductible et réductible, le médiateur a souvent été amené à rappeler aux teneurs de comptes toute l'importance d'émettre des bulletins de souscription les plus pédagogiques possibles afin que l'actionnaire puisse faire son choix de manière éclairée et éviter toute erreur.

Le décalage entre la période de négociation et la période d'exercice

La période de négociation (appelée aussi période de cotation) est la période durant laquelle l'actionnaire peut acheter ou vendre ses DPS sur le marché.

La période d'exercice (appelée aussi période de souscription) est la période durant laquelle l'actionnaire peut utiliser ses droits pour acquérir des actions nouvelles à un prix préférentiel.





Ces chiffres mettent en évidence que, quel que soit le sens de la proposition du médiateur, favorable ou défavorable, la presque totalité des médiations entreprises sous l'égide du médiateur de l'AMF permettent de mettre un terme à un litige.

C'est à partir de l'ex-date (voir schéma page 32) que le DPS se détache de chaque action ancienne détenue par l'actionnaire et que la période de négociation débute, soit deux jours de bourse avant l'ouverture de la période de souscription. Pendant la période de négociation l'épargnant peut vendre ou acheter des DPS dont le prix évolue en fonction de l'offre et la demande.

Le dernier jour de cotation, les DPS ne peuvent ni être vendus, ni être achetés en bourse mais ils restent exerçables et l'épargnant peut les utiliser afin de souscrire à des actions à prix réduit.

À la fin de la période d'exercice les DPS non exercés deviennent caducs, perdent leur valeur, et disparaissent. Il convient de rappeler que des contraintes opérationnelles et logistiques conduisent parfois le teneur de comptes à raccourcir la période de négociation ou d'exercice des DPS et à fixer une date et une heure de réception des ordres antérieure afin de pouvoir traiter les instructions des épargnants dans les délais impartis.

En pratique, le teneur de comptes doit informer l'épargnant de l'augmentation de capital, de l'attribution en sa faveur de DPS et des modalités de leur utilisation, des différentes options qui s'offrent à lui ainsi que du calendrier de l'opération (notamment les dates limites de négociation et d'exercice des DPS).

Ces informations doivent être portables et non quérables. Cela signifie que l'information ne doit pas seulement être disponible dans l'espace client, mais qu'elle doit être délivrée personnellement et directement au client. Si l'épargnant a choisi la voie électronique comme canal de communication, il faut qu'un

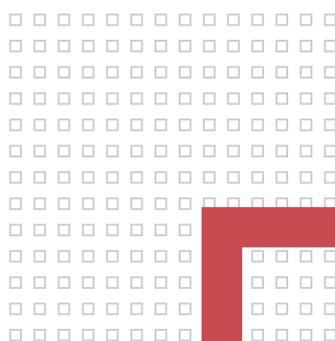
courrier électronique, ou une alerte sms lui soit adressé ou, s'il a opté pour une communication par voie postale, qu'un courrier papier lui soit adressé dans les meilleurs délais.

Lorsque des épargnants se plaignent d'un défaut d'information de la part de leur teneur de comptes et notamment de la réduction des périodes de négociation et de souscription, le médiateur recherche si le teneur de comptes a clairement informé ses clients des délais spécifiques mis en place lors de l'augmentation de capital.

Ci-après un aperçu des problématiques, parfois assez singulières, que les augmentations de capital ont engendrées en 2017 :

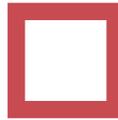
Le médiateur a eu à connaître un litige où la mise en œuvre d'une clause de sauvegarde a conduit à un raccourcissement de la période d'exercice des DPS

Un épargnant qui, ayant appris par les medias l'existence d'une augmentation de capital ouverte jusqu'au 21 mars 2017, a appelé le 17 mars 2017 son teneur de comptes afin d'exercer ses DPS et souscrire à des actions nouvelles. Le teneur de comptes lui a alors indiqué que l'exercice de ses droits n'était plus possible car ces derniers venaient d'être vendus. L'épargnant indiquait n'avoir reçu aucun avis d'opération sur titres (OST) et n'avoir donné aucun ordre de vente. L'épargnant contestait cette réponse et estimait qu'il aurait dû pouvoir exercer ses DPS ce jour-là puisque la période de souscription était encore ouverte.



Le médiateur a vérifié :

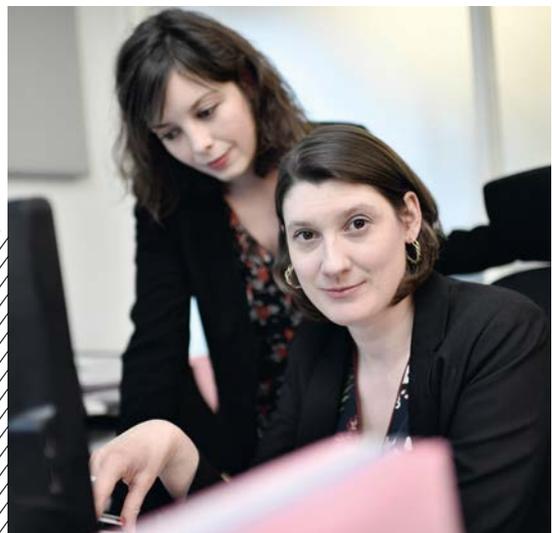
- tout d'abord, le calendrier Euronext qui effectivement précisait que la fin des négociations sur le marché des droits préférentiels de souscription devait intervenir avant la clôture de la Bourse de Paris le 17 mars 2017. Par conséquent les DPS ne pouvaient être vendus que jusqu'au 17 mars. Après cette date ils ne pouvaient plus qu'être exercés, c'est-à-dire utilisés pour souscrire à de nouvelles actions;
- ensuite, le médiateur a vérifié les conditions dans lesquelles le teneur de comptes avait préalablement informé l'épargnant de cette OST et de ses délais. Au regard des pièces transmises par le teneur de comptes, il apparaissait que l'avis d'OST avait été mis à disposition sur l'espace client internet dès le 9 mars et que l'épargnant avait reçu un courrier électronique le jour-même l'informant que cet avis était disponible et consultable dans son espace client. Le teneur de comptes avait également spécifié que c'était l'épargnant qui avait choisi ce moyen de communication en optant pour la dématérialisation de ses courriers. L'épargnant avait donc bien été le destinataire direct et personnel d'une information relative à la période spécifique de l'OST;
- l'avis d'OST qui en l'occurrence expliquait que si la durée de l'opération était bien du 10 au 21 mars, en revanche, les épargnants devaient répondre impérativement au plus tard le 16 mars. Cet avis d'OST indiquait expressément que sans ordre de la part des actionnaires, les DPS non exercés seraient vendus le 17 mars 2017 (dernier jour de cotation des DPS) afin de sauvegarder les intérêts des actionnaires;



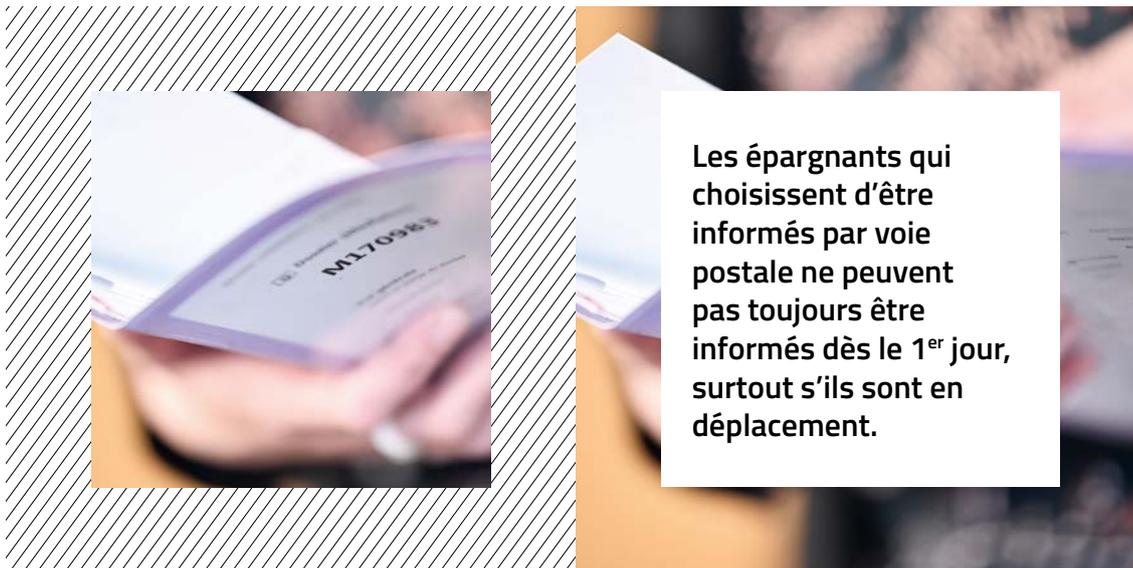
- la convention de tenue de comptes, en l'espèce, contenait une clause de sauvegarde sur les droits. Il était donc convenu entre les parties qu'en l'absence d'instruction donnée par l'épargnant ou de vente des droits avant l'expiration du délai mentionné dans l'avis d'OST, le teneur de comptes appliquerait la clause de sauvegarde et procéderait donc à la vente des droits.

Ainsi, au vu des éléments du dossier, le médiateur a considéré qu'aucun manquement ne pouvait être reproché au teneur de comptes et qu'il appartenait à l'épargnant d'être vigilant et de surveiller sa boîte de réception électronique, s'il optait pour ce canal d'information.

La clause de sauvegarde permet aux actionnaires qui omettent de donner une instruction, de voir leurs intérêts préservés (puisque les DPS non utilisés deviennent caducs). Néanmoins, le médiateur a constaté que désormais, compte tenu du décalage entre période de négociation et d'exercice, les actionnaires doivent se montrer particulièrement attentifs et réactifs puisqu'en présence de cette clause, leurs DPS peuvent être vendus sans manifestation de l'épargnant, alors qu'ils sont encore exerçables, ce qui réduit *de facto* la période d'exercice des DPS pour ces épargnants.



Juristes de la Médiation.



Le médiateur a été saisi d'un litige où la période de négociation des DPS a été fortement réduite

Le 11 avril 2017 au soir, un épargnant relève son courrier et découvre un avis d'OST qu'il indique avoir probablement reçu le 10 avril. Le lendemain, il envoie une instruction de vente de ses DPS à son teneur de comptes. Ce dernier lui indique alors qu'il est impossible de prendre en compte son instruction car les DPS n'étaient plus négociables mais qu'il pouvait encore, en revanche, les exercer et souscrire à de nouvelles actions.

En instruisant ce dossier le médiateur a vérifié si la communication du teneur de comptes était conforme au calendrier décidé par l'émetteur et selon l'avis Euronext. En l'espèce, la période de négociation des droits courrait du 4 au 11 avril et la période de souscription du 6 au 13 avril 2017. Selon le teneur de comptes, les positions titres des porteurs avaient été arrêtées le 4 avril, les avis d'OST avaient été édités le lendemain et postés au tarif urgent le 6 avril 2017.

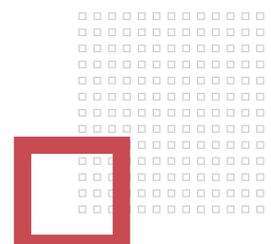
Le médiateur a donc considéré que le teneur de comptes ne pouvait pas être tenu pour responsable du calendrier très court d'une OST décidée par l'émetteur ni des délais postaux.

Néanmoins, le décalage de la période de négociabilité de deux jours qui tombe désormais le jour de l'ex date (jour où les DPS sont détachés), est, sous cet angle, défavorable aux épargnants. En effet, compte tenu des formalités matérielles et logistiques que les teneurs de comptes ont à accomplir, les épargnants qui choisissent

d'être informés par voie postale ne peuvent pas toujours être informés dès le 1^{er} jour, surtout s'ils sont en déplacement.

Le médiateur ne peut donc que suggérer aux épargnants d'opter pour une information par voie électronique, qui leur permet d'être informés au plus tôt des OST et ce même lorsqu'ils sont en déplacement, ce qui n'est pas le cas du courrier postal.

Enfin, comme le médiateur l'a rappelé à de nombreuses reprises : lors d'une augmentation de capital avec maintien des DPS, l'actionnaire doit être très réactif et doit exprimer son choix pour pouvoir exercer ou vendre ses DPS. Il doit rester vigilant face aux messages qui lui sont adressés personnellement par son teneur de comptes.



3- COMMENT BIEN UTILISER ET BIEN JUGER LA MÉDIATION

A- DU BON USAGE : NI TROP TÔT NI TROP TARD ET TROUVER LE BON MÉDIATEUR

Voilà maintenant près de cinq ans qu'a été adoptée la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation (RELC) transposée par ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Le nouveau paysage issu de la transposition de cette directive européenne s'est mis progressivement en place consacrant ou modifiant selon le cas les modalités de saisine des médiateurs de la consommation.

Ni trop tôt, ni trop tard

Le médiateur de l'AMF, comme tous les autres médiateurs de la consommation, ne peut être valablement saisi que si l'épargnant a préalablement tenté de résoudre directement son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite.

Il est important que l'épargnant prenne conscience que le médiateur n'est pas le service client de la banque, et qu'une tentative de résolution directe du litige doit avoir été préalablement formalisée par écrit. Ce n'est que si la réponse apportée par l'établissement ne satisfait pas l'épargnant ou que si aucune réponse ne lui est apportée dans un délai de deux mois à compter de sa réclamation que l'épargnant peut saisir le médiateur¹.

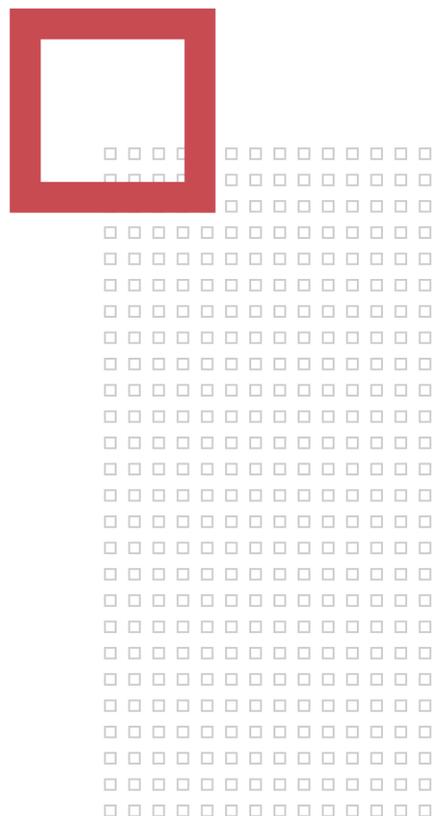
Si l'épargnant ne peut pas saisir trop tôt le médiateur, il ne doit pas davantage attendre trop longtemps. Le législateur a en effet fixé désormais un délai d'un an maximum pour saisir le médiateur à compter de la réclamation adressée au professionnel (art. L. 612-2 du code de la consommation). Si le médiateur reçoit une réclamation dépassant ce délai, il est tenu de la déclarer irrecevable.

Le médiateur a pour mission de tenter de résoudre à l'amiable des litiges financiers opposant des épargnants ou des investisseurs et leur établissement financier. Il en résulte qu'un litige qui a déjà été examiné ou est en cours d'examen par le tribunal judiciaire ne pourra être examiné par un médiateur. À l'inverse un litige qui aura été examiné par un médiateur sans avoir débouché sur une solution amiable est tout à fait apte à être soumis au tribunal judiciaire.

1- Cette règle du délai de deux mois trouve sa source dans l'instruction AMF DOC-2012-07 prise en application du règlement général de l'AMF sur le traitement des réclamations de la clientèle ainsi que dans la recommandation de l'ACPR n° 2016-R-02 du 14 novembre 2016.

Le délai de prescription est d'ailleurs suspendu pendant toute la médiation de manière à ne pas pénaliser un plaignant qui saisirait la médiation avant la voie judiciaire. Ainsi la saisine du médiateur de l'AMF, en application de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier, suspend la prescription civile et administrative. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'AMF déclare la médiation terminée. Cette règle reprend pour l'essentiel la règle de la suspension prévue pour toutes les médiations prévues par le code civil à l'article 2238. Elle a l'avantage, si le consommateur n'est pas satisfait de la proposition du médiateur ou si le professionnel ne l'a pas acceptée, de ne jamais mettre le consommateur en situation d'être hors délai pour saisir un tribunal. Dans un dossier où la prescription pouvait empêcher la procédure judiciaire, le médiateur a produit, à la demande du client, une lettre attestant d'une tentative de résolution amiable et des dates de création et de clôture du dossier.

Depuis la loi sur la justice du XXI^e siècle du 18 novembre 2016, la médiation ou la conciliation sont devenues des préalables obligatoires à la voie judiciaire si le litige n'est pas supérieur à 4000 euros.



Une médiation et une seule

Si depuis la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation (RELC) transposée par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, le médiateur de l'AMF dispose, de par la loi², d'une exclusivité de traitement des litiges financiers dans son champ de compétence, ce monopole n'exclut cependant pas la possibilité qui lui est donnée de conclure parallèlement des conventions de répartition avec des médiateurs bancaires référencés par la CECMC.

À l'heure où sont écrites ces lignes, quatre conventions ont d'ores et déjà été signées avec quatre médiateurs bancaires référencés par la CECMC : le Groupe Crédit Mutuel (incluant le Crédit Mutuel, le CIC, Creatis, Monabanq), la Banque Postale, la Fédération Française Bancaire (uniquement pour les membres ayant ratifié cette convention, certains ont toutefois préféré conserver la compétence exclusive du médiateur de l'AMF), la Société Générale (incluant le Crédit du Nord).

Le médiateur de l'AMF dispose donc de l'exclusivité de la compétence dans le domaine financier, sauf à signer une convention de répartition, qui redonne alors à l'épargnant le choix entre deux médiateurs, le médiateur de l'AMF ou le médiateur bancaire. Dans une telle hypothèse, ce choix, pour un litige donné, est désormais définitif.

2- Article L. 612-5 du code de la consommation « *Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 615-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.* ».



Le médiateur et son délégué.



Le médiateur de l'AMF dispose donc de l'exclusivité de la compétence dans le domaine financier, sauf à signer une convention de répartition, qui redonne alors à l'épargnant le choix entre deux médiateurs.

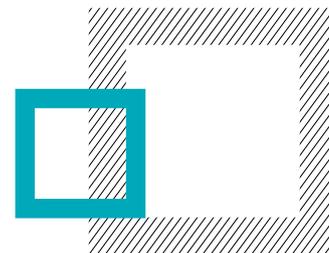
En attendant de voir se stabiliser le paysage définitif, le médiateur de l'AMF avait proposé que les établissements financiers qui le souhaitaient aient la faculté pendant quelques mois de maintenir un *statu quo ante* jusqu'à l'entrée en vigueur de l'instruction AMF DOC-2012-07 prise en application du règlement général de l'AMF sur le traitement des réclamations de la clientèle au 1^{er} mai 2017. Cela signifiait que le monopole du médiateur de l'AMF en matière financière n'était pas encore effectif et qu'en cas d'insatisfaction suite à l'avis rendu par le médiateur bancaire, l'épargnant pouvait valablement saisir le médiateur de l'AMF qui instruisait de nouveau le dossier. Cette faculté a cessé le 1^{er} mai 2017 et, depuis, le médiateur de l'AMF a dû rappeler à certains établissements financiers qui refusaient, dans certains dossiers, d'entrer en médiation au motif qu'un avis du médiateur bancaire avait déjà été rendu et alors même qu'aucune convention n'avait été conclue, son exclusivité dans le traitement des litiges financiers entrant dans son champ de compétence.

**Et seulement une demande de médiation,
en matière financière**

Le caractère amiable de la médiation n'est pas compatible avec une mission de sanction. Les dossiers éligibles à la médiation sont du reste totalement confidentiels, y compris à l'égard des services de l'AMF, même si le médiateur est adossé au régulateur. Les épargnants qui écrivent au médiateur pour signaler seulement une pratique professionnelle qu'ils jugent fautive, sans se prévaloir d'un préjudice personnel, doivent s'adresser à Épargne Info Service (EIS), service propre au régulateur au sein de la Direction des relations avec les épargnants (la DREP) qui propose d'ailleurs un formulaire de signalement à cet effet. En ce cas, l'exploitation qui est faite de l'alerte est soumise à la confidentialité des services qui ne pourront donner d'informations au lanceur de l'alerte.

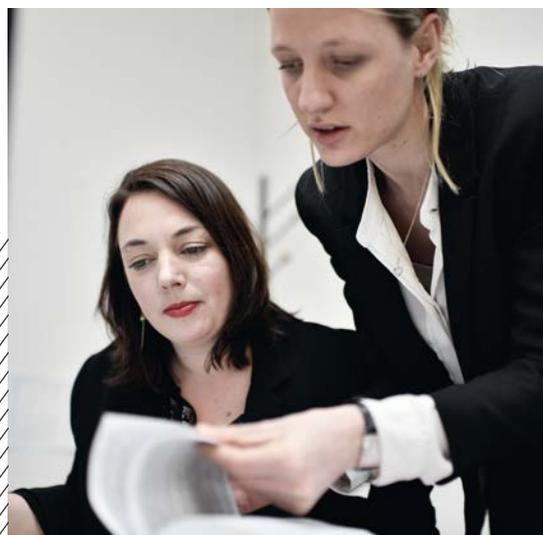
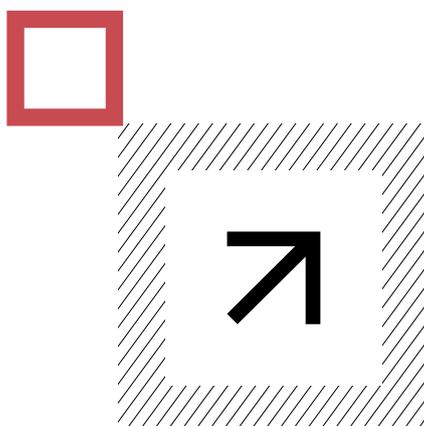
De même, des épargnants écrivent parfois au médiateur de l'AMF pour dénoncer des faits susceptibles d'être qualifiés pénalement dont ils estiment être victimes, en demandant une sanction. Si cette suspicion d'infraction est avérée, la médiation doit se déclarer incompétente, et ces faits transmis au procureur. En effet, dans un tel cas, l'AMF est tenue, en application de l'article L. 621-20-1 du code monétaire et financier, d'en aviser sans délai le procureur de la République.

À l'inverse, si la demande de médiation ne constitue en réalité qu'une consultation ou une demande d'information, une telle demande est redirigée vers le service EIS, car le médiateur n'a pas pour mission de donner des conseils ou des consultations.



Enfin, si, dans un litige, la charge de la preuve appartient souvent à l'établissement comme par exemple en matière de conseil, d'information ou d'exécution d'ordres, mais ce n'est pas toujours le cas. Par exemple, la faute de gestion d'une société de gestion doit être démontrée par l'épargnant, en pratique, sauf lorsqu'une sanction a été prononcée sur les mêmes faits par la Commission des sanctions de l'AMF, le médiateur, qui ne dispose pas de pouvoir d'enquête ni de contrôle, ne peut que transmettre le dossier aux services de l'AMF en considérant que ces dossiers constituent des alertes.

À l'inverse, si l'établissement financier ou le conseiller en investissements financiers refuse d'entrer en médiation, ce qui est son droit, puisque la médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties, la saisine de médiateur n'est alors pas couverte par la règle de la confidentialité. En effet, le texte légal qui régit la confidentialité de la médiation (article 1530 du code de procédure civile), ne court qu'à partir de l'acceptation de l'entrée en médiation par le professionnel. Le dossier peut alors être soumis aux services de l'AMF, qui, eux, ont une mission de contrôle ou d'enquête.



Juristes de la Médiation.

Avant de saisir la médiation de l'AMF, l'épargnant doit s'assurer que son litige entre bien dans le champ de compétence du médiateur. Ce champ est celui de l'AMF.

Il ne pourra donc être saisi si le litige est d'ordre bancaire comme par exemple un crédit ou les moyens de paiement ou encore d'épargne réglementée. De même l'assurance vie, qui est un placement, n'est pas dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF. Si le litige porte sur la commercialisation de cette assurance, alors il devra être traité par le médiateur du commercialisateur (par exemple, une banque); s'il porte sur le contrat lui-même (par exemple, une fusion entre deux unités de compte), alors il devra être traité par le médiateur de l'assurance. Les nouvelles règles du code de la consommation ont introduit d'autres conditions pour la saisine d'un médiateur en particulier que la réclamation préalable date de moins d'un an, si tel est le cas le demandeur peut réitérer sa

réclamation auprès de l'établissement, et que le litige n'ait pas été examiné par un autre médiateur de la consommation compétent en matière financière.

B- COMMENT MESURER L'EFFICACITÉ DE LA MÉDIATION À TRAVERS LES TROIS MISSIONS DU MÉDIATEUR

Quels sont les indicateurs permettant d'évaluer ces différentes missions ?

L'un des premiers indicateurs auxquels on songe est le pourcentage de propositions favorables au demandeur. Mais il convient d'être prudent. Cet indicateur peut ne pas être le révélateur d'une véritable efficacité du médiateur. Un très faible taux d'avis favorables n'est pas nécessairement l'illustration d'une grande sévérité du médiateur vis-à-vis du consommateur ou d'une trop grande mansuétude vis-à-vis du professionnel. Cela peut signifier que les établissements mis

CETTE MESURE DE L'EFFICACITÉ N'A DE SENS QUE RAPPORTÉE À SES DIFFÉRENTES MISSIONS. QUELLES SONT-ELLES ?

Dans le cadre de sa mission de médiateur public de la consommation, le médiateur de l'AMF a trois principaux objectifs :

- proposer aux deux parties au litige qui ont accepté d'entrer en médiation, à l'issue de l'instruction de la demande, une solution qui mettra fin amiablement et définitivement au litige dès lors qu'elle est acceptée par ces dernières. Comme rappelé dans le chapitre sur la mesure de l'efficacité du médiateur, que la proposition soit favorable ou non au demandeur, ce qui importe c'est qu'elle soit comprise et acceptée;
- inciter les professionnels, dans l'hypothèse où l'éventuel dysfonctionnement identifié par le médiateur ne résulte pas d'une erreur humaine, mais d'une faiblesse de la procédure existante chez le professionnel, mis en cause, à saisir cette occasion pour améliorer leurs procédures. La plupart du temps, les directeurs de la conformité de ces professionnels en sont pleinement conscients, et le plus souvent, en acceptant la proposition ponctuelle du médiateur en prennent même l'initiative, facilitée en cela par le principe de la confidentialité qui régit la médiation et donc sans aucune atteinte à leur image;
- enfin, proposer éventuellement aux instances concernées, dans le cadre de litiges répétés, similaires chez différents professionnels, que des pratiques voire la législation puisse heureusement évoluer. À cet effet il est conduit à effectuer des recommandations plus générales. Tel a été le cas, à nouveau¹, cette année en matière d'épargne salariale (cf. *supra*). Une réflexion est également en cours à propos de la portabilité des PEA entre établissements teneurs de comptes qui pourrait aboutir en 2018.

1- Après avoir obtenu par un amendement législatif dans la loi dite « Macron » de 2015, une information préalable sur les frais à venir à la charge du salarié lors de la cessation du contrat de travail.

en cause ont correctement agi en amont et ont apporté une réponse adéquate à leur client, réponse que le médiateur va, après instruction, simplement confirmer dans la mesure où cette dernière lui apparaît comme fondée. *A contrario*, un taux de satisfaction important par le professionnel, dès que le médiateur est saisi, avant même d'ailleurs que le médiateur émette sa proposition peut conduire, s'il est corrélé à un pourcentage très élevé de réponse négative du service client, à s'interroger sur la qualité des services clients des établissements mis en cause. Le médiateur dans une telle hypothèse ne serait-il pas utilisé comme un recours en appel pour les épargnants ? Il existe des politiques, rares, mais non complètement théoriques d'usure de la détermination des clients demandeurs.

Dès lors que la mission première du médiateur est de mettre fin amiablement au litige dont il est saisi, l'indicateur apparaissant comme le plus révélateur de l'efficacité d'une médiation est bien davantage le taux d'adhésion aux recommandations émises par le médiateur, que la recommandation soit favorable ou défavorable. En 2017, 96% des avis favorables du médiateur de l'AMF aux demandeurs ont été suivis par les deux parties tandis que seulement 3% des recommandations défavorables ont été contestées par les demandeurs. Ces chiffres mettent en évidence que, quel que soit le sens la proposition du médiateur, favorable ou défavorable, la presque totalité des médiations entreprises sous l'égide du médiateur de l'AMF permettent de mettre un terme à un litige.

Lorsque l'avis est favorable au demandeur, et que le problème ne résulte pas d'une erreur humaine mais du dysfonctionnement d'une procédure, le plus souvent, les directions de la conformité des professionnels, saisissent la proposition confidentielle du médiateur pour veiller à améliorer ou redresser la procédure défaillante.

En 2017, si le médiateur a rendu 272 avis favorables aux demandeurs, 234 avis ont été défavorables aux



Le délégué du médiateur.



demandeurs. Rendre un avis défavorable implique un travail essentiellement tourné vers la pédagogie afin que le demandeur puisse en comprendre la raison. Il arrive même, dans ces cas-là, que certains épargnants adressent leurs remerciements à la Médiation en raison de l'éclairage apporté sur telle ou telle problématique. Le médiateur et son équipe essaient de faire transparaître cette pédagogie dans le cadre des illustrations de dossiers réels anonymisés présentées dans le *Journal de bord* du médiateur. L'audience du *blog* du médiateur paraît être un bon indicateur de l'efficacité indirecte de la Médiation de l'AMF. En effet, en 2017, il a été comptabilisé 29 232 visites, ce qui marque un fort succès de ce support. En outre, il a été constaté cette année que divers acteurs se servent du dossier du mois comme référence. En effet, certains établissements mis en cause l'utilisent pour leur défense dans le cadre d'une médiation alors que certaines associations de consommateurs, dans le cadre de pré-contentieux, informent la Médiation qu'elles ont obtenu gain de cause auprès des services clients des établissements en s'appuyant sur la leçon à tirer du *Journal de bord* du médiateur pour soutenir leur argumentation. Ce support apparaît alors avoir, outre son rôle pédagogique, un effet dissuasif. Le médiateur se réjouit de la multiplication de la pédagogie produite par la publication de son *Journal de bord*.



En 2017, 96% des avis favorables du médiateur de l'AMF aux demandeurs ont été suivis par les deux parties.

Enfin, l'efficacité de la médiation, outre le taux de suivi des propositions et les engagements d'améliorations des procédures par le professionnel lorsqu'un cas en a révélé le besoin, peut s'apprécier, au regard des recommandations beaucoup plus générales du médiateur visant à faire évoluer des textes. En effet, c'est en raison de litiges répétés sur une même problématique que le médiateur peut identifier une carence, un besoin de faire évoluer les textes.

Une médiation ne saurait être pleinement efficace si elle limitait son action à la résolution, au cas par cas, des différends qui lui sont soumis en omettant de prendre de la hauteur et de jouer un rôle d'impulsion. Le médiateur est, en effet, dans une position privilégiée pour dresser un état des lieux sur des problématiques qui présentent un caractère récurrent, engager des réflexions et soumettre des propositions d'ordre général afin d'y remédier.

Tel a été le cas cette année pour le médiateur de l'AMF qui a été conduit à émettre des recommandations générales en matière d'épargne salariale, thématique pour laquelle le nombre de dossiers recevables ne cesse d'augmenter année après année (+ 126 % entre 2014 et 2017).

Le médiateur a ainsi recensé les problématiques d'épargne salariale auxquelles il apparaissait qu'une solution pouvait être apportée et a formalisé ses recommandations dans un document de synthèse (voir pages 25 à 28) qui a servi de base de travail aux concertations avec les différentes parties prenantes : la Direction générale du travail, l'Association française de gestion, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)...

Ces recommandations, qui ont reçu un accueil favorable, sont de plusieurs ordres.

Pour certaines d'entre elles, il s'avère qu'un heureux hasard du calendrier a permis de faire coïncider la formalisation de ces propositions avec le projet de

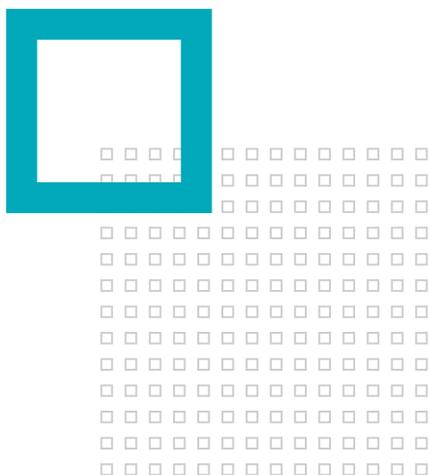


Le médiateur est dans une position privilégiée pour dresser un état des lieux sur des problématiques qui présentent un caractère récurrent, engager des réflexions et soumettre des propositions d'ordre général afin d'y remédier.

réforme de la circulaire du 14 septembre 2005 relative à l'épargne salariale. Le médiateur a, ainsi, été associé à la consultation menée par la Direction générale du travail et a pu intégrer directement dans le projet de réforme certaines de ses recommandations, principalement celles relatives aux déblocages anticipés.

D'autres recommandations s'inscrivent dans la poursuite de l'amélioration des pratiques des professionnels et résultent des échanges constructifs entre le médiateur et les grands teneurs de comptes.

Quelques-unes enfin, de plus grande ampleur et concernant pour l'essentiel le PERCO, supposent des modifications législatives. Le médiateur va en conséquence suivre avec attention les discussions en cours autour de la loi Pacte qui comporte un volet consacré à l'épargne retraite. La portabilité des produits d'épargne a, au demeurant, été au cœur des préoccupations du médiateur cette année et il a été amené à également formuler des recommandations générales s'agissant des transferts de PEA (voir *infra* page 26 pour l'épargne salariale et page 30 pour le PEA).





Comme chaque année les membres du Club des médiateurs se sont réunis, en juin, pour une journée de séminaire interne au Centre international d'études pédagogiques à Sèvres. Cette journée a été l'occasion de partager les problèmes rencontrés qui peuvent varier d'un médiateur à un autre avec cependant un constat unanime, la proportion trop importante de demandes irrecevables. Un premier bilan provisoire sur la nouvelle réglementation de la médiation de la consommation a également été dressé.

4- L'ACTIVITÉ NATIONALE ET INTERNATIONALE DU MÉDIATEUR

Au plan national, depuis 2014, le médiateur de l'AMF fait partie du bureau du Club des médiateurs de services au public, présidé par Jean-Pierre Teyssier, médiateur du Tourisme et du voyage. Ce club, au 31 décembre 2017, réunissait 24 médiateurs relevant à la fois des médiateurs de la consommation et des médiateurs d'administrations et de collectivités.

Une fois par an, le médiateur de l'AMF co-anime sous l'égide du Club une journée de formation consacrée à « La médiation sous l'angle juridique », avec Serge Arnal, ancien délégué du médiateur de Bercy. Cette année, le programme a été restructuré afin d'aborder la loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle du 18 novembre 2016 et les nouvelles dispositions législatives et réglementaires nationales contenues dans le code civil, le code de procédure civile, le code de la consommation, le code de la justice administrative et le code des relations entre le public et l'administration ainsi que les différents outils juridiques à la disposition des médiateurs.

En outre, le médiateur de l'AMF intervient ponctuellement lors des réunions de la Commission consultative Épargnants, instituée au sein de l'AMF, qui a pour rôle principal d'éclairer les décisions du Collège de l'AMF susceptibles d'avoir un impact sur la protection des intérêts des épargnants.

Au plan européen, le médiateur a participé aux réunions de FIN-NET¹ à Bruxelles le 11 mai 2017 et le 17 octobre 2017. Ce réseau est, en effet, un lieu privilégié d'échange entre médiateurs sur les différentes pratiques, qui ont été particulièrement utiles lors de la transposition de la directive et qui ont contribué à la mise en place de la plateforme interactive de la Commission européenne, prévue par le règlement ODR (*Online Dispute Resolution*).

Le médiateur a également participé à une *meeting* organisé à Rome le 15 septembre 2017. La conférence, qui était une initiative conjointe de l'université de Rome TRE, de l'université du Luxembourg, de la Banque d'Italie et de FIN-NET, visait à favoriser une discussion sur le rôle des systèmes alternatifs de règlement amiables dans les litiges financiers et bancaires. Cette journée a été l'occasion de présenter l'expérience de huit années, de l'*Arbitro Bancario e Finanziario* (ABF) en Italie et dont le succès est croissant.

Au plan international, depuis janvier 2013, le médiateur de l'AMF est membre du réseau INFO (*International Network of Financial services Ombudsman*) qui regroupe des médiateurs financiers (banque, finance, assurance) du monde entier avec lesquels le médiateur de l'AMF échange sur leurs pratiques respectives de médiation.

Le médiateur a également été invité à Kiev le 12 septembre 2017 pour intervenir et présenter la médiation de l'AMF dans le cadre de la conférence internationale sur « *Financial Consumer Protection 2017 : Road to building trust* », co-organisé par la Banque nationale d'Ukraine et l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID).

¹— Composé de 58 médiateurs relevant des secteurs de la Banque, de l'Assurance et de la Finance, provenant de 25 pays de l'Espace économique européen.

5- LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR EN 2017

A- LES ACTIONS PÉDAGOGIQUES

Le *Journal de bord* : 3 ans et demi après, un succès qui ne se dément pas

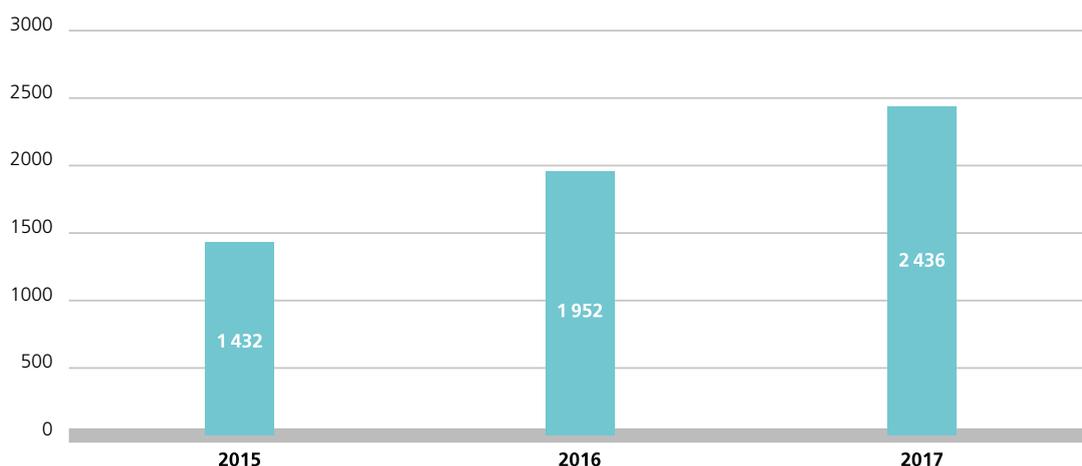
Déjà 3 ans et demi que le médiateur donne rendez-vous chaque mois à ses lecteurs pour son *Journal de bord* : 37 dossiers publiés, une variété des thématiques abordées toujours renouvelée : épargne salariale, PEA, opérations sur titres, exécution d'ordres... et plus de 77 000 visites depuis le lancement.

Une nouvelle fois en 2017, les lecteurs ont été encore plus nombreux à consulter le *Journal de bord* : près de 2 436 visites par mois ont été comptabilisées sur l'année qui vient de s'écouler contre 1 952 visites/mois en 2016 et 1 432 en 2015.

Une progression de 70% entre 2015 et 2017 de la moyenne mensuelle des consultations du *Journal de bord*

Par ailleurs, le médiateur a pu constater que le dossier du mois et sa « Leçon à tirer » font l'objet de reprises régulières dans la presse et sur certains sites internet et qu'ils servent de référence à certains professionnels en vue d'améliorer leurs pratiques et ainsi éviter d'éventuels contentieux.

ÉVOLUTION DE LA MOYENNE MENSUELLE DES CONSULTATIONS DU JOURNAL DE BORD



Conception de deux nouveaux contenus

Afin de réduire le nombre de dossiers pour lesquels le médiateur n'est pas compétent (voir page 9) et en vue d'une meilleure canalisation des demandes, deux projets ont été menés en 2017 par l'équipe de la Médiation, l'un à but purement pédagogique et l'autre visant à restructurer le formulaire de demande de médiation.

Une infographie dynamique, développée en partenariat avec l'IEFP (l'Institut pour l'éducation financière au public), permettant une meilleure compréhension du champ de compétence du médiateur de l'AMF et les cas dans lesquels il peut – ou pas – intervenir. En 2017, l'infographie a été consultée près de 1 279 fois par 942 visiteurs qui ont ainsi pu être mieux orientés.

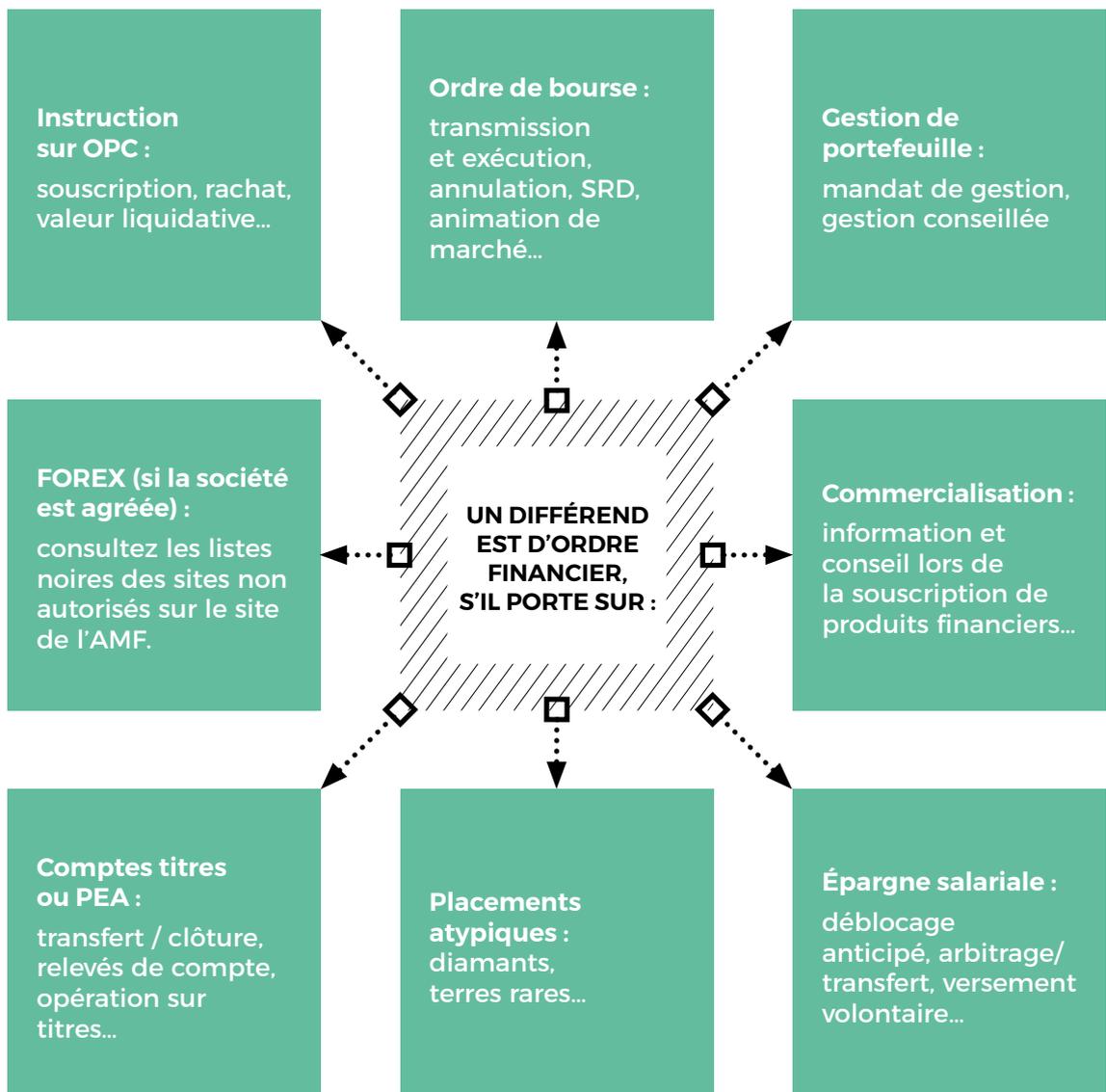
Toutefois, le pourcentage de demandes hors du champ de compétence du médiateur de l'AMF n'ayant pas décréu, des efforts supplémentaires ont été entrepris. Parallèlement au développement de ce nouveau contenu pédagogique, l'équipe a travaillé à la struc-

turation du formulaire de saisine du médiateur et conçu un système « en entonnoir » où après avoir répondu à une série de questions (Votre litige est d'ordre financier? Avez-vous effectué une démarche préalable? etc.), le demandeur est en mesure de savoir si son dossier est éligible à la Médiation de l'AMF. Dans les cas où il ne l'est pas, le demandeur est bien entendu orienté vers l'organisme compétent dont les coordonnées sont indiquées.

Après une année de réflexions et d'ateliers de conception, le nouveau formulaire a été mis en place au premier trimestre 2018. Il devrait sans nul doute contribuer à une meilleure canalisation des demandes et ainsi réduire le nombre de dossiers hors champ. Il reste cependant que seulement 31% des demandeurs en 2017 ont utilisé le formulaire figurant sur le site et donc 70% ont encore préféré adresser un courrier postal pour saisir le médiateur. La refonte du site internet de l'AMF sera l'occasion d'améliorer la visibilité et l'accessibilité de ce formulaire.

Refonte du guide pédagogique du médiateur

En 2017, le guide pédagogique présentant le médiateur de l'AMF a été mis à jour et refondu. Il détaille le déroulement de la procédure ainsi que les avantages de recourir au médiateur. Afin de le rendre plus attractif et compréhensible, plusieurs visuels et schémas ont été insérés en complément du texte, en particulier s'agissant du champ de compétence du médiateur.



B- LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR

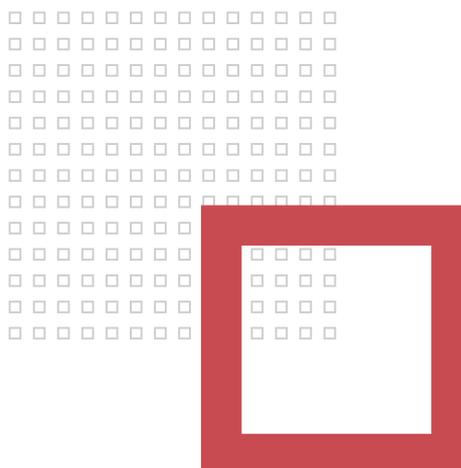
La mission pédagogique du médiateur s'illustre également dans les nombreuses sessions de formation ou d'information qu'il anime tout au long de l'année à destination des professionnels (Association française de la gestion ; Comité intersyndical de l'épargne salariale), des responsables de la conformité pour les services d'investissement – RCSI – (intervention lors de la journée mondiale des RCSI d'un grand réseau bancaire), des teneurs de comptes, des médiateurs (formation de l'Institut de la gestion publique et du développement économique – IGPDE –, formation du Club des médiateurs) mais également des magistrats de l'École nationale de la magistrature (ENM) et plus généralement dans le cadre de plusieurs cursus universitaires (université Paris-Dauphine, École des Mines, université de droit Paris V Descartes).

Outre la chronique mensuelle sur la chaîne de télévision BFM Business où il présente en direct le dossier publié chaque mois sur son *Journal de bord*, le médiateur intervient régulièrement dans les médias, qu'il s'agisse de la presse écrite, radio ou télévisuelle, notamment pour mettre en garde les épargnants sur les offres illusives génératrices de pièges pour les épargnants d'abord sur le Forex puis sur les placements en diamants (Journaux télévisés de TF1 et de France 2, Capital sur M6).

Les prises de parole ou de position du médiateur ont fait l'objet en 2017 d'une quinzaine de reprises dans les journaux spécialisés dans la finance.

Par ailleurs, en 2017, le médiateur de l'AMF est intervenu à l'occasion de nombreux colloques ou conférences et notamment :

- intervention devant le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur différents sujets, notamment les problématiques d'épargne salariales ou de transfert de PEA ;
- intervention lors d'une journée organisée à l'intention des banques centrales étrangères, en liaison avec la Banque de France ;

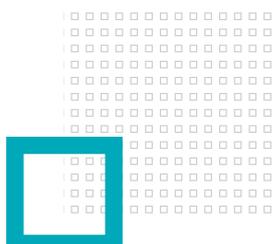


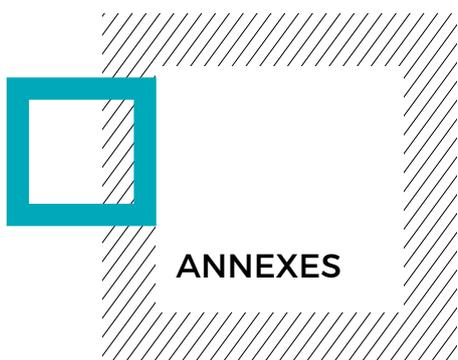
- participation à la table ronde organisée par la *Revue Banque* dans le cadre du Forum des auteurs : « Peut-on concilier éthique et finance ? » ;

- intervention lors du séminaire du laboratoire de sociologie juridique de l'université de Paris II Panthéon Assas : « La médiation de la consommation : une justice alternative ? »

Enfin, cette année le médiateur a publié plusieurs articles ou études dans des revues spécialisées :

- étude d'une cinquantaine de pages consacrée à « La médiation de l'AMF » publiée dans le Bulletin Joly Bourse, accessible exclusivement en ligne pour les abonnés (https://www.lextenso.fr/lextenso/ud/urn%3AB_EM020) ;
- article « Femmes et finance » publié dans le *Magazine des professions financières et de l'économie* – Mars 2017 ;
- « Je souhaiterais avoir le droit d'être un lanceur d'alerte » – Bulletin Joly Bourse – Mai-Juin 2017 » ;
- « La médiation à l'épreuve de la confidentialité : réflexions à propos de l'angle mort des médiateurs » – Mélanges en l'honneur de Jean-Jacques Daigre – Joly éditions – Juillet 2017.





| | | |
|---|--|-----------|
| ➤ | ANNEXE 1 | |
| | Article L. 621-19 du code monétaire et financier | 47 |
| ➤ | ANNEXE 2 | |
| | Organigramme de la Médiation de l'AMF | 48 |
| ➤ | ANNEXE 3 | |
| | La Charte de la médiation | 49 |
| ➤ | ANNEXE 4 | |
| | Dossiers du mois publiés sur le <i>Journal de bord</i> en 2017 | 50 |
| ➤ | ANNEXE 5 | |
| | Quelques repères sur le nouveau paysage législatif des systèmes de résolution amiables de litiges | 52 |
| ➤ | ANNEXE 6 | |
| | En savoir plus sur la médiation | 56 |
| | Les avantages de la procédure de médiation..... | 57 |

Annexe

ARTICLE L. 621-19 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

(Modifié par la loi n° 2017-55 du 20 janvier 2017, art. 34)

I- Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l'Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelables.

Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l'Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu'elles appellent.

Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du code de la consommation.

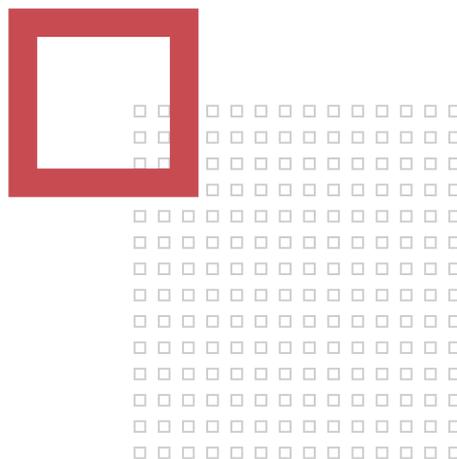
La saisine du médiateur de l'Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de l'article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission.

II- L'Autorité des marchés financiers peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers, d'unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement, et d'actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code et le statut des prestataires de services d'investissement.

Elle établit chaque année un rapport au président de la République et au Parlement, qui est publié au Journal officiel de la République française. Ce rapport présente, en particulier, les évolutions du cadre réglementaire de l'Union européenne applicable aux marchés financiers et dresse le bilan de la coopération avec les autorités de régulation de l'Union européenne et des autres États membres.

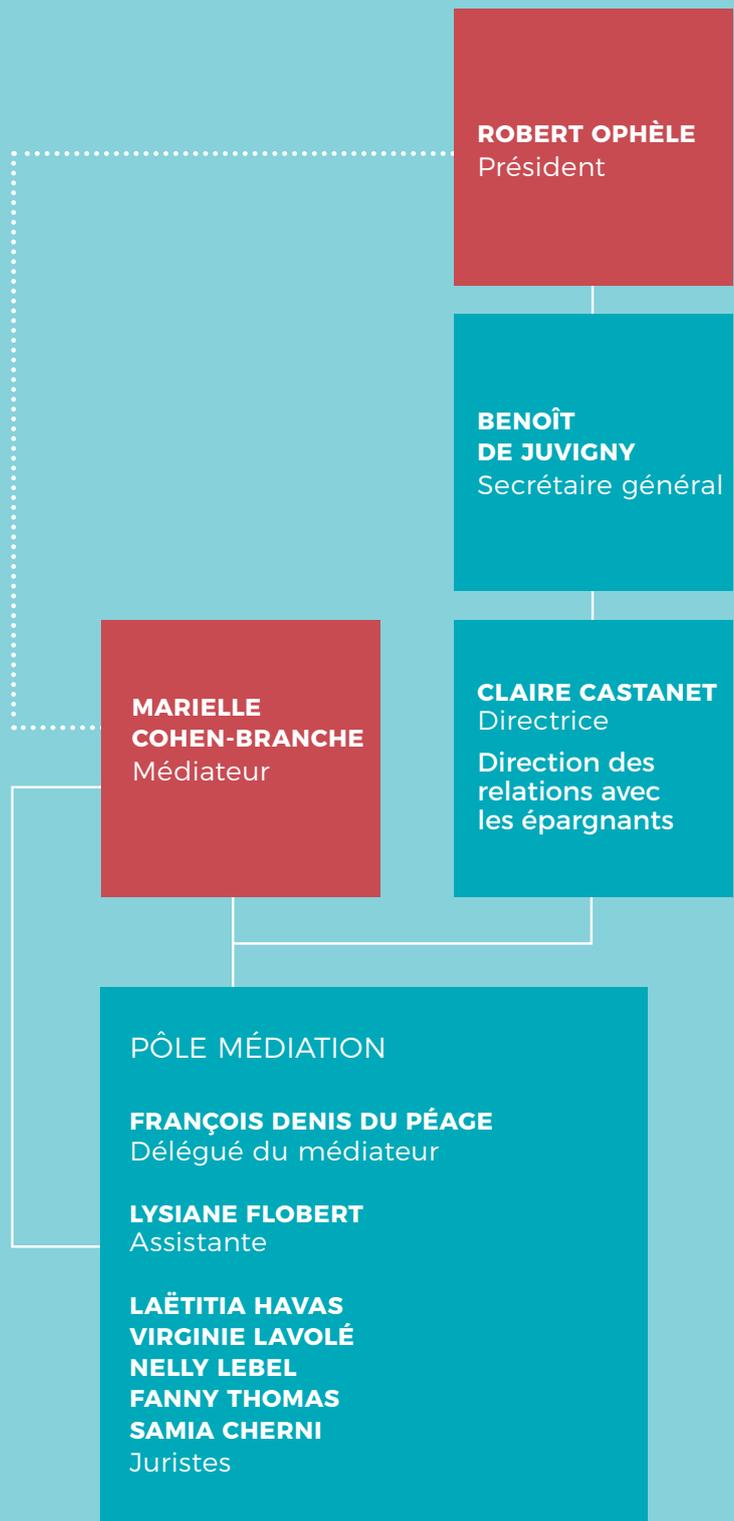


Annexe 2

ORGANIGRAMME DE LA MÉDIATION



Le médiateur et son équipe au 1^{er} janvier 2018.



Annexe **3**

LA CHARTE DE LA MÉDIATION

Élaborée en 1997 sous l'égide du premier médiateur et approuvée par le Collège, la charte de la médiation, qui a depuis été révisée, est adressée à toute personne qui saisit le médiateur.

Article 1- OBJET DE LA CHARTE

La présente charte est adressée à toute personne qui saisit le médiateur. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

Article 2- LE MÉDIATEUR

En application de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier, le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), médiateur public de la consommation en matière financière, est nommé, au vu de ses compétences, par le président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1^{er} du livre VI du code de la consommation.

Article 3- CHAMP DE COMPÉTENCE

Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l'AMF. En revanche il n'est pas compétent en matière bancaire, de fiscalité et d'assurance.

En application de l'article L.612-2 du code de la consommation, le médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- ❑ le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- ❑ le litige a été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- ❑ le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Article 4- PRINCIPES APPLICABLES

Indépendance : Au sein de l'AMF, autorité publique indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Impartialité : 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.

Volontaire : L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties, et celles-ci ont la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

Confidentialité : Le médiateur et 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.

Gratuité : Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.

Suspension du délai de prescription : La saisine du médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi ; celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne saurait être inférieure à six mois lorsque le médiateur déclare la médiation terminée.

Transparence : Le médiateur présente au Collège de l'AMF un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Article 5- DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

Instruction : Le médiateur analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chaque partie séparément ou ensemble.

Les parties peuvent saisir le médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

Durée : L'avis du médiateur est rendu dans un délai de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le médiateur en cas de complexité du litige.

Avis du médiateur et accord des parties : À l'issue du processus, le médiateur rend un avis motivé en droit et en équité. La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le désistement de l'une des parties.

Les parties peuvent refuser ou accepter de suivre l'avis du médiateur qui, le cas échéant, veillera à l'exécution de l'accord.

Annexe

DOSSIERS DU MOIS PUBLIÉS SUR LE JOURNAL DE BORD EN 2017

➤ **Attention, en cas de fusion de fonds communs de placement, la sortie sans frais est le seul droit ouvert au porteur**

Il existe plusieurs catégories de « modifications », autrement dit d'événements, pouvant affecter plus ou moins radicalement la vie d'un OPCVM, sous forme de SICAV ou de fonds commun de placement (FCP). La Médiation de l'AMF est régulièrement saisie de réclamations relatives à ces modifications et l'exposé de ce litige est l'occasion d'attirer l'attention sur ces différents événements ainsi que sur la nature des droits des porteurs et la façon dont ils en sont informés.

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Attention--en-cas-de-fusion-de-fonds-communs-de-placement--la-sortie-sans-frais-est-le-seul-droit-ouvert-au-porteur>

➤ **Le transfert d'un plan d'épargne en actions dans une autre banque : encore souvent une course d'obstacles**

Depuis le 6 février 2017, de nouvelles dispositions législatives¹ sont venues simplifier la mobilité bancaire. Si changer de banque devient désormais facile pour un compte-courant, cette facilité nouvelle de transfert ne concerne pas les plans d'épargne en actions.

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Le-transfert-d-un-Plan-d-Epargne-en-Actions-dans-une-autre-banque---encore-souvent-une-course-d-obstacles>

➤ **Ordre de bourse exécuté à un « cours aberrant » : Euronext peut annuler la transaction dans des cas exceptionnels**

Euronext dispose d'un pouvoir souvent méconnu : l'entreprise de marché a la faculté – de sa propre initiative ou sur demande de l'un de ses membres – d'annuler des transactions pourtant déjà effectuées. En effet, la Bourse de Paris est encadrée par un corpus de règles, approuvées par l'AMF, garantissant le bon fonctionnement des marchés et la sécurité des transactions. Le dossier que je vous présente ce mois-ci m'a permis de rappeler le cadre des pouvoirs d'Euronext, plus particulièrement en cas de transaction exécutée à un cours dit « aberrant ».

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Ordre-de-bourse-ex-cut---un--cours-aberrant---Euronext-peut-annuler-la-transaction-dans-des-cas-exceptionnels>

➤ **Une non-mise à jour par le professionnel de l'adresse de ses clients peut lui être coûteuse**

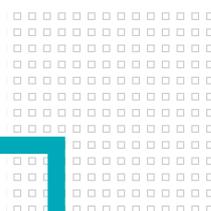
Certains épargnants investissent dans un produit financier particulier : les SOFICA, des sociétés de financement de l'industrie cinématographique et de l'audiovisuel. Un investissement dans une SOFICA, qui présente de manifestes avantages fiscaux à la souscription, n'est cependant pas sans risque : une perte intégrale du capital investi n'est en effet pas à exclure. Afin de parer à une telle éventualité, il était prévu dans les prospectus de certaines SOFICA des clauses de rachat anticipé à un prix garanti, sous certaines conditions.

➤ **Pourquoi la demande de rachat de parts d'OPC sur « cours connu » n'est pas fondée ?**

Il m'arrive de recevoir exceptionnellement des demandes de médiation qui, au regard de la réglementation de la convention de compte ou encore des règles de marché, apparaissent comme non fondées dès l'origine, c'est-à-dire qu'elles traduisent de façon manifeste une simple ignorance de la réglementation en vigueur appliquée par le professionnel. Il est donc inutile d'aller lui demander des explications. Lorsque je suis confrontée à une telle demande, je ne me limite pas à rappeler les textes applicables à l'investisseur mais je m'attache à éclairer de façon pédagogique cette réglementation et à exposer l'absence de dysfonctionnement, comme ce fut le cas dans le dossier que je vous présente ce mois-ci.

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Pourquoi-la-demande-de-rachat-de-parts-d-OPC-sur--cours-connu---n-est-pas-fond-e->

1– Loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite « loi Macron » instaurant un dispositif de mobilité bancaire entré en vigueur le 6 février 2017.



➤ **Épargne salariale : le risque d'absorption d'une épargne-retraite modeste du salarié en cas d'absence de PERCO chez son nouvel employeur**

Si le nouvel employeur d'un salarié n'a pas mis en place de PERCO (plan d'épargne pour la retraite collectif), le salarié se trouve dans une situation où il devra prendre à sa charge les frais de tenue de compte de son PERCO existant chez son ex-employeur jusqu'à son départ en retraite². Celle-ci peut avoir des conséquences d'autant plus importantes que son épargne-retraite sera modeste. Ce n'est que par suite d'une information erronée du teneur de comptes précédent qu'il a été possible en médiation d'en obtenir le déblocage de façon tout à fait exceptionnelle.

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Epargne-salariale--le-risque-d-absorption-d-une--pargne-retraite-modeste-du-salari--en-cas-d-absence-de-PERCO-chez-son-nouvel-employeur>

➤ **« Penny stock » et ordre « au marché » : attention au décalage de cours possible lors du passage d'un ordre sur des actions dont la valeur est très faible**

Les titres cotés à des valeurs faibles, par exemple de quelques centimes, présentent des risques supérieurs aux autres titres. En effet, ces titres dits « penny stock » sont très volatiles, souvent peu liquides et quoi qu'il en soit difficile à acheter et à revendre. Surtout, combiner ce type de titre avec un ordre « au marché » qui a, certes, l'avantage d'offrir une grande probabilité d'exécution, mais qui ne permet pas d'en maîtriser le prix, peut avoir de lourdes conséquences et aboutir à un prix d'exécution très éloigné de celui affiché au moment du passage de l'ordre. Les faits présentés ici en sont l'illustration.

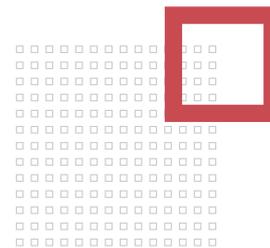
<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Penny-stock-et-ordre-au-marche>

➤ **Compte-titres ordinaire : lorsque le transfert est entravé par la présence de titres de sociétés placées en liquidation judiciaire**

À l'heure où la mobilité bancaire est favorisée par de nouvelles dispositions législatives³, il arrive encore fréquemment qu'à l'occasion du transfert de leur compte-titres ordinaire, les épargnants rencontrent des difficultés et subissent un délai anormalement long. Les raisons en sont extrêmement variées : infor-

2- Épargne salariale : attention, la cessation du contrat de travail n'est pas un cas de déblocage anticipé du PERCO. Publié le 2 février 2017.

3- Loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite « loi Macron » instaurant un dispositif de mobilité bancaire entré en vigueur le 6 février 2017.



mations insuffisantes, manque de communication ou encore, comme ce fut le cas dans le dossier que je vous présente ce mois-ci, présence de titres de sociétés en procédure collective.

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Compte-titres-ordinaire---lorsque-le-transfert-est-entrav--par-la-pr-sence-de-titres-de-soci-t-s-plac-es-en-liquidation-judiciaire>

➤ **Droits préférentiels de souscription (DPS) : attention au raccourcissement de la période de souscription**

Il revient au teneur de comptes d'apporter tous les soins visant à faciliter l'exercice des droits attachés à des titres financiers. Toutefois, des contraintes opérationnelles de délais de collecte peuvent parfois le conduire à raccourcir conventionnellement la période de souscription des DPS (droits préférentiels de souscription). Dans des dossiers qui m'ont été soumis, des investisseurs se sont plaints d'un défaut d'information de la part de leur teneur de comptes. Il m'appartient dans ce cas de rechercher si le teneur de comptes a clairement informé ses clients des délais spécifiques mis en place par ce teneur de comptes lors de l'opération sur titres (OST). Ce cas présenté en est l'illustration.

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Droits-pr-f-rentiels-de-souscription--DPS----attention-au-raccourcissement-de-la-p-riode-de-souscription->

➤ **Épargne salariale : attention, la cessation du contrat de travail n'est pas un cas de déblocage anticipé du PERCO**

Lors de leur départ de l'entreprise, les salariés demandent très souvent le déblocage de leur épargne salariale. Or, je le rappelle dans le dossier que je vous présente ce mois-ci, si la cessation du contrat de travail constitue effectivement un motif de déblocage du plan d'épargne entreprise (PEE), tel n'est pas le cas pour le plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO).

<http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur/Epargne-salariale--attention--la-cessation-du-contrat-de-travail-n-est-pas-un-cas-de-d-blocage-anticip--du-PERCO>

Annexe

QUELQUES REPÈRES SUR LE NOUVEAU PAYSAGE LÉGISLATIF DES SYSTÈMES DE RÉOLUTION AMIABLES DE LITIGES

➤ Rappel préalable des étapes de la mise en place en France de la médiation de la consommation et du médiateur public de l'AMF

1^{er} janvier 2016 : entrée en application, dans le titre premier du livre VI du code de la consommation, de la transposition en France de la directive 2013/11/UE sur le « règlement extra-judiciaire des litiges avec les consommateurs – *Alternative dispute resolution for consumer disputes* ») à la suite de l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatifs au règlement des litiges extra-judiciaire des litiges de consommation.

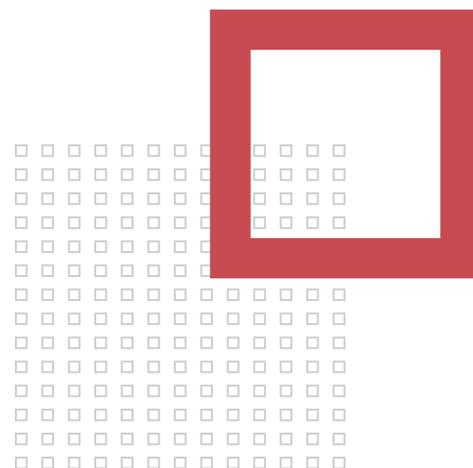
L'article L. 612-1 du code de la consommation dispose que : « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».

L'article L. 621-19 du code monétaire et financier relatif à la médiation de l'AMF a été modifié aux termes de cette même ordonnance 2015-1033 en sorte que ce processus, initialement dévolu à l'institution, le soit désormais au médiateur lui-même. Cet article précise désormais que le médiateur est nommé par le président après avis du Collège pour trois ans renouvelables.

Le 13 janvier 2016, le médiateur de l'AMF, auditionné dans le cadre de l'instruction de sa candidature comme médiateur de la consommation, a été référencé lors de la première séance de l'Autorité de l'évaluation et de contrôle des médiateurs, la CECMC.

En tant que médiateur public, au sens de l'article L. 611-1 7° du c. conso, le médiateur de l'AMF dispose d'un monopole dans son secteur sous réserve de la possibilité de signer des conventions avec d'autres médiateurs pour redonner au consommateur un choix, choix alors définitif pour chaque litige (article L. 612-5 du c. Conso).

Mme Claude Nocquet, présidente de la CECMC, a déclaré en introduction d'un colloque organisé en janvier 2018 par M. Jean Gaubert, le médiateur national de l'énergie, que 70 médiateurs de la consommation avaient à ce jour été référencés (après une analyse de 95 candidatures depuis 2016), que 81,5 % des secteurs marchands étaient actuellement couverts par la médiation de la consommation et que plus de 3 000 conventions avaient été passées entre les professionnels et les médiateurs depuis 2016.



1- Depuis un décret n° 2015-282 du 11 mars 2015 entré en application le 1^{er} avril 2015 : développement d'une culture de la tentative amiable préalable de résolution d'un litige

En application de l'article 56 du code de procédure civile, l'assignation devant un tribunal, outre les mentions prescrites à peine de nullité, prévoit, en application de l'article 18 du décret du 11 mars 2015 applicable depuis le 1^{er} avril 2015 :

« Sauf justification d'un motif légitime, tenant à l'urgence ou la matière considérée, en particulier lorsqu'elle intéresse l'ordre public, l'assignation précise également les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige. »

L'article 127 du code de procédure civile précise :

« S'il n'est pas justifié lors de l'introduction de l'instance et conformément aux dispositions des articles 56 et 58 des diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige, le juge peut proposer aux parties une mesure de conciliation ou de médiation. »

En application de ce décret du 11 mars 2015, une circulaire du 20 mars 2015 sous l'article 692-1 du code de procédure civile, rappelle notamment que *« des nouvelles dispositions sont prises pour inciter ou faciliter la résolution amiable des différends, il y est indiqué expressément qu'il s'agit, par l'ajout de cette mention, d'inciter les parties à recourir à un mode alternatif de règlement des litiges quel qu'il soit : médiation, conciliation, procédure participative, ou négociation avant de saisir le juge (...) L'objectif recherché par ces dispositions est de développer une culture dans le recours tant chez les parties que chez le juge. »*

2- Depuis la loi 2016-1546 dite « J 21 » du 18 novembre 2016 : instauration d'une tentative obligatoire préalable de conciliation, à peine d'irrecevabilité, avant de saisir le juge d'instance pour un litige qui n'excède pas 4 000 euros

L'article 4 de la loi 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^e siècle du 18 novembre 2016, entrée en vigueur le 20 décembre 2016, dite « J21 », qui est reproduit sous l'article 843 du code de procédure civile, dispose que : *« à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, la saisine du tribunal d'instance par déclaration au greffe doit être précédée d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice sauf si :*

1° si l'une des parties au moins sollicite l'homologation de l'accord,

2° si les parties justifient d'autres diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige,

3° si l'absence de recours à la conciliation est justifiée par un motif légitime. »

Lorsque le montant de la demande n'excède pas 4 000 euros, en application de l'article 843 du code de procédure civile la juridiction peut être saisie par une déclaration faite, remise ou adressée au greffe, où elle est enregistrée (*nota* : ce mode de saisine n'est pas ouvert pour les demandes indéterminées ou supérieures qui exigent une assignation par acte d'huissier).

3- Depuis la même loi « J 21 » du 18 novembre 2016, l'article 11 de la loi, issu d'un amendement, a modifié l'article 2016 du code civil et rendu licite l'arbitrage avec un consommateur

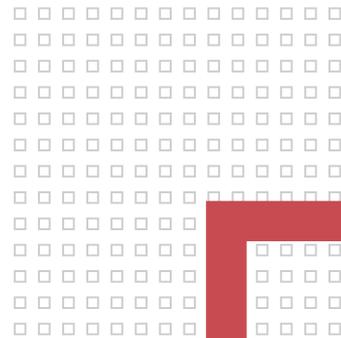
« La clause compromissoire doit avoir été acceptée par la partie à laquelle on l'oppose, à moins que celle-ci n'ait succédé aux droits et obligations de la partie qui l'a initialement acceptée.

Lorsque l'une des parties n'a pas contracté dans le cadre de son activité professionnelle, la clause ne peut lui être opposée ».

Pour mémoire, l'arbitrage est qualifié de clause compromissoire lorsqu'il a été prévu dans des clauses d'un contrat. S'il est prévu à part, il sera qualifié de « compromis », selon l'article 1442 du code civil. L'expression selon laquelle l'article 2061 dispose que la clause ne peut être opposée au non professionnel signifie qu'il doit y consentir et qu'on ne peut pas l'y obliger. Toutefois, l'expression « expressément » avant le terme « accepté » initialement prévu, ne figure plus dans le texte final.

La preuve d'un consentement éclairé du consommateur devient donc décisive pour renoncer à tout recours à un tribunal judiciaire.

L'article 6 de la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) qui garantit à toute personne un droit à ce que sa cause soit entendue équitablement publiquement et dans un délai raisonnable par un tribunal indépendant impartial et établi par la loi. Dans son arrêt du 28.10.2010 Suda c/ République tchèque, la CEDH a énoncé que pour renoncer à un tel droit, et souscrire à un arrangement parajudiciaire, ce renoncement était soumis à une triple condition : qu'il soit libre, licite et non équivoque.



L'arbitrage commercial est une pratique connue et appréciée des professionnels en ce qu'elle est discrète, et qu'elle leur permet, en contrepartie d'un coût élevé, de choisir des arbitres réputés pour connaître leur spécialité, leur permettant en outre de choisir la législation applicable, la langue et le lieu de procédure.

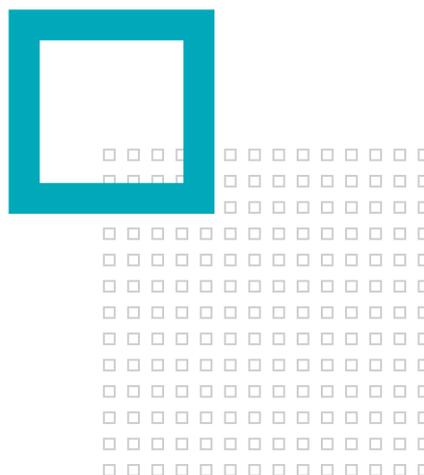
S'agissant de consommateurs, outre la preuve qu'ils auront la possibilité d'effectuer un véritable choix alternatif avec la médiation de la consommation se posera à l'évidence la question de la vérification du consentement éclairé au renoncement du juge judiciaire, de l'absence du contrôle de l'indépendance et de l'expertise des arbitres et celle, *in fine* de la totale opacité de ce processus en terme de jurisprudence.

4- La même loi « J 21 » du 18 novembre 2016 a instauré la médiation pour les litiges relevant du droit administratif. Ses modalités figurent dans le code de la justice administrative

Le décret du 18 avril 2017 n° 2017-566 a précisé que le recours à la médiation est à l'initiative des parties ou du juge et qu'elle est favorisée par l'interruption des délais de recours contentieux et la suspension de la prescription. La procédure de médiation précise les modalités de désignation du médiateur et les conditions de sa rémunération (qui n'est pas gratuite pour le demandeur comme en médiation de la consommation). Une convention a été signée le 13 décembre 2017 entre le Conseil d'État et le Conseil national des barreaux pour permettre aux avocats de devenir médiateurs. Une expérimentation de médiation obligatoire préalable à la saisine du juge administratif, mais alors gratuite, sera mise en place à partir du 1^{er} avril 2018 pour une durée de deux ans et demi dans certains territoires au titre du contentieux social et de celui de la fonction publique (décret n° 2018-101 du 16 février 2018).



Les juristes de la Médiation.



5- La médiation obligatoire préalable à un recours judiciaire : jugée possible dans le cadre de la médiation de la consommation sous certaines conditions énoncées la CJUE dans un arrêt du 14 juin 2017

La Cour de justice de l'Union européenne, la CJUE, en charge de l'interprétation et du respect de l'application des directives européennes a dit pour droit dans un arrêt du 14 juin 2017, (affaire C-75/16 M.M et a. c/ Banco Popolare Societa Cooperativa) que le droit de l'Union européenne ne s'oppose pas à une réglementation nationale qui prévoit qu'une médiation de la consommation obligatoire soit menée avant tout recours judiciaire, à condition que :

- les délais de prescription n'expirent pas pendant cette période;
- les parties puissent se retirer à tout moment;
- cela ne génère pas de frais pour le consommateur;
- la voie électronique ne soit pas l'unique voie d'accès;
- l'assistance d'un avocat ne soit pas obligatoire.

Annexe

EN SAVOIR PLUS SUR LA MÉDIATION

- ❑ Site internet de FIN NET, réseau des médiateurs financiers européens :
http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm
- ❑ Site internet de INFO (International Network of Financial Services Ombudsman) :
<http://www.networkfso.org/>
- ❑ Site internet du Club de médiateurs :
<http://clubdesmediateurs.fr/>
- ❑ Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=FR>
- ❑ Règlement européen 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation :
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:JOL_2013_165_R_0001_01&from=EN
- ❑ Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation :
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940&categorieLien=id>
- ❑ Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation :
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo>
- ❑ Code de la consommation, partie législative, livre VI - Règlement des litiges, titre I - La médiation :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=B3E6C42BEDF9C3D2338CDB8236A08DB9.tplgfr22s_1?idSectionTA=LEGISCTA000032224817&cidTexte=LEGITEXT000006069565&date-Texte=20180228
- ❑ Code de la consommation, partie réglementaire, livre VI - Règlement des litiges », titre I - La médiation :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=7F15D7108F2A38893A41ECEBEC059DA1.tplgfr22s_1?idSectionTA=LEGISCTA000032808320&cidTexte=LEGITEXT000006069565&date-Texte=20180228

Les avantages de la procédure de médiation

LA PROCÉDURE DE MÉDIATION PROPOSÉE PAR L'AMF EST...

❑ GRATUITE

Aucun frais n'est dû au titre de la procédure tant à l'ouverture du dossier qu'au moment de sa clôture.

❑ NON CONTRAIGNANTE

Le médiateur fait une recommandation que les parties demeurent libres de ne pas accepter.

❑ CONFIDENTIELLE

Ni les éléments échangés au cours de la procédure de médiation, ni le nom des parties, ni la recommandation du médiateur ne peuvent être communiqués.

❑ RAPIDE

La durée de la médiation est, en principe, de 3 mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties.

❑ INDÉPENDANTE

Le médiateur traite les dossiers en toute indépendance. Il ne reçoit aucune instruction sur les dossiers dont il a la charge. Le médiateur dispose des moyens suffisants à l'exercice neutre et impartial de son activité.

❑ ÉQUITABLE

La médiation est menée en droit et en équité de manière juste, égalitaire et équitable.

❑ TRAITÉE AVEC COMPÉTENCE

En recourant au service de médiation de l'AMF, les épargnants sont assurés d'un traitement de leur différend par le médiateur et son équipe de juristes avec un haut niveau d'expertise de droit bancaire et financier.

❑ EFFICACE

La saisine du médiateur est très facile, puisqu'un courrier simple ou un formulaire en ligne sur le site internet de l'AMF suffit pour déposer sa requête.

❑ TRANSPARENTE

Les règles de la médiation ainsi que la charte de la médiation sont accessibles au public sur le site internet de l'AMF. Le médiateur rend compte de son activité dans son rapport annuel.

❑ LÉGALE

La saisine du médiateur provoque la suspension du délai de prescription. Dans l'hypothèse où la médiation échoue, la loi accorde au demandeur un délai supplémentaire pour intenter une action en justice.



Contacter le médiateur de l'AMF

Par voie postale :

Madame Marielle Cohen-Branche

Médiateur

Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Ou par formulaire électronique

téléchargeable sur le site internet de l'AMF

www.amf-france.org > Le médiateur



17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02 – France

Tél. : 01 53 45 60 00

www.amf-france.org