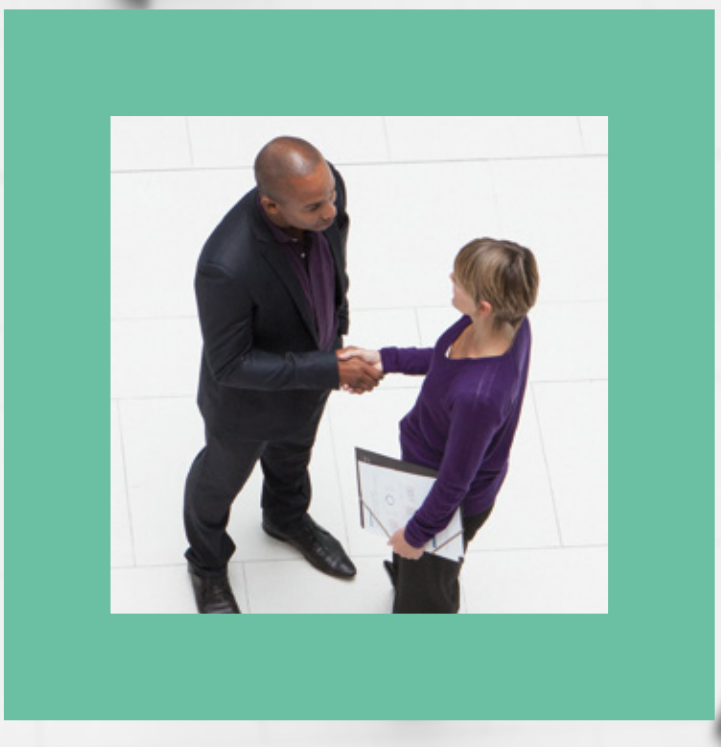


# RAPPORT DU MÉDIATEUR DE L'AMF 2016

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

# 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**



**Le nouveau paysage issu de la transposition de la directive européenne Médiation de la consommation se met progressivement en place.**

Il faudra sans doute attendre la fin de l'année 2017 pour que ce nouveau paysage soit stabilisé et que la couverture générale de tous les services économiques marchands par un système de médiation de la consommation soit assurée.

La liberté laissée en France aux professionnels pour s'organiser a permis la création d'une multiplicité de systèmes de médiation. La vérification rigoureuse et légitime du respect d'exigences législatives accrues par la nouvelle autorité nationale de contrôle et d'évaluation des médiateurs de la consommation (la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation – CECM) s'est, dès lors, révélée plus complexe et plus longue que prévu. Pour sa part, la médiation de l'AMF, en tant que médiation publique, avait déjà anticipé les principales nouvelles exigences prévues par les textes et j'ai pu, en qualité de médiateur public de l'AMF, ainsi être référencée dès le 13 janvier 2016.

Reste l'enjeu de la nouvelle articulation possible entre le médiateur de l'AMF et, pour l'essentiel, les médiateurs bancaires, dans le champ de compétence strictement financier, dont la plupart, à l'heure où sont écrites ces lignes, ne sont pas encore référencés par la CECM.

**L'année 2016 restera donc une année de transition** car si, en matière financière, le médiateur public de l'AMF dispose, de par la loi, d'un monopole dans son secteur, la possibilité lui est donnée, parallèlement, de conclure des conventions de répartition avec des médiateurs référencés, permettant à l'épargnant de choisir définitivement entre le médiateur de l'AMF et le médiateur d'entreprise. Les deux régulateurs, d'un côté bancaire et assurantiel (l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, ACPR) et de l'autre financier (l'AMF) ont publié en novembre 2016 une mise à jour de la réglementation professionnelle du traitement des réclamations de la clientèle et rappelé les nouvelles obligations des professionnels concernés. Elles entreront en vigueur le 1er mai 2017.

**En termes de bilan chiffré, la médiation de l'AMF aura connu, en 2016, un nouveau double record : celui du nombre des saisines et celui des avis rendus.**

Les demandes reçues en 2016 se sont accrues de 7 % (1 501 contre 1 406 en 2015) et le nombre des dossiers traités dans le champ de compétence de la médiation de l'AMF et clôturés s'est accru plus fortement encore : plus de 20 % (896 contre 745).

Quant aux avis rendus, leur nombre s'est élevé à 534 (364 avis en 2015), ce qui correspond à une augmentation de plus de 47 %.

Ce qui demeure stable, et l'on ne peut que s'en réjouir, c'est le fort taux d'adhésion à ce service public gratuit à l'intention des épargnants en matière financière : plus de 95 % des avis favorables aux épargnants sont suivis par les deux parties alors que, comme on le sait, en France, le médiateur ne décide pas, il propose seulement une solution amiable. Et seulement 4 % des avis défavorables aux épargnants sont contestés par ces derniers. Enfin, le pourcentage d'avis favorables au consommateur a été de 47 % en incluant un litige de masse pour lequel il a été émis une centaine d'avis défavorables. Hors ce litige de masse, le pourcentage d'avis favorables s'établit, en 2016, à 57 %.

Ce résultat n'a été possible que grâce au dynamisme de toute l'équipe de la Médiation, conduite par son délégué, François Denis du Péage, qui entoure le médiateur.

En revanche, je regrette que les dossiers reçus en dehors du champ de compétence de la médiation de l'AMF augmentent à un rythme accru ; ils atteignent désormais plus de 40 % du total des saisines. Cette situation s'explique par la complexité des limites des champs de compétence entre la finance, d'une part, et le bancaire et l'assurance, d'autre part, deux secteurs pour lequel le médiateur public de l'AMF n'est pas compétent. Y contribue peut-être aussi, paradoxalement, la plus grande visibilité de mon statut. En tout état de cause, le médiateur de l'AMF s'attache à réorienter le plus rapidement possible les saisines vers les médiateurs compétents lorsqu'ils sont identifiables.

**Ce qui demeure stable, et l'on ne peut que s'en réjouir, c'est le fort taux d'adhésion (95 %) à ce service public gratuit à l'intention des épargnants en matière financière.**

### Quelles leçons du terrain peut-on tirer de l'année 2016 ?

Je souhaite, cette année, attirer l'attention sur trois points principaux qui seront développés dans mon Rapport annuel.

En premier lieu, j'ai observé, dans le secteur financier, à propos de produits complexes et/ou volatiles, que se multiplie chez les épargnants une ignorance parfois compréhensible. J'ai regroupé ces problématiques autour du thème unique de la « disparition » : celle, par exemple, des droits préférentiels de souscription (DPS) dont la durée n'excède pas quelques jours, celle consécutive à la désactivation du produit, comme les turbos, celle, enfin, des titres sans valeur dont les droits de garde se perpétuent.

En deuxième lieu, je constate une persistance de l'importance des deux secteurs principaux en termes de pourcentage des dossiers reçus, ce qui me conduit à émettre pour chacun d'eux des recommandations plus générales : celui de l'épargne salariale (17 % des dossiers) d'une part et celle de la spéculation sur le marché des devises destinée au grand public, le fameux Forex et les options binaires, d'autre part (11,5 % des dossiers), même si, pour la première fois depuis cinq ans, le nombre des saisines relatives à ces produits spéculatifs hautement risqués a commencé, enfin, à ralentir. La forte mobilisation de l'AMF n'y est pas étrangère.

En troisième lieu, l'année 2016 a été une période encore plus riche que d'habitude en matière de nouvelles réglementations outre, bien sûr, celle qui régit directement l'organisation de la médiation de la consommation.

J'en prendrai quatre exemples qui ont ou pourront avoir des incidences sur les médiations de l'AMF et qui seront développés dans le présent Rapport annuel :

**1.** La loi Eckert et son décret, entrés en vigueur le 1er janvier 2016, sur les comptes bancaires inactifs, dits « en déshérence ». Cette loi est sans doute, d'une façon générale, une très bonne nouvelle pour les consommateurs. Mais s'agissant de l'épargne salariale, je commence à recevoir des réclamations d'épargnants salariés dont les avoirs financiers ont, à

## 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 ans.

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

Précédemment, 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 vingt-cinq 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 cinq 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.

leur étonnement, été liquidés et transférés à la Caisse des dépôts et consignations. À l'heure où sont écrites ces lignes, il est trop tôt pour savoir si ces litiges demeureront marginaux ou non.

**2.** La réforme du droit des contrats et du régime général du droit des obligations dans le code civil : plus de 350 articles du code civil sont modifiés depuis le 1er octobre 2016. Il est parfois utile en médiation de rappeler aux professionnels la théorie du mandat apparent qui, par exemple, vient d'être consacré dans le code civil ou encore celle du paiement indu.

**3.** La 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, parmi ses nombreuses dispositions, a interdit à la demande de l'AMF, à compter du 1er janvier 2017, la publicité par voie électronique des contrats financiers hautement spéculatifs, tels que le Forex et les options binaires et qui devrait freiner la diffusion de ces produits auprès des particuliers.

**4.** La loi de modernisation de la justice du XXIe siècle du 18 novembre 2016, qui prévoit désormais dans son article 4 qu'à peine d'irrecevabilité, que le juge peut prononcer d'office, la saisine par déclaration au greffe du juge de proximité ou du tribunal d'instance doit être précédée d'une tentative en vue de parvenir à une résolution amiable du litige.

Ainsi, au-delà de l'impulsion initiale donnée par la Commission européenne, le législateur français a délibérément décidé d'amplifier le mouvement résolument orienté vers la primauté d'une recherche amiable de solution rapide et apaisée à un litige. Guidé par la CECM, ce processus national puissant est activement en marche dans le domaine spécifique de la médiation de la consommation, et la médiation de l'AMF, dans le secteur financier, est heureuse d'y contribuer.

Paris, le 21 février 2017

**Marielle Cohen-Branche**

# SOMMAIRE


## Le Rapport du médiateur

**1- LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ..... 05**

**2- 2016 : UN NOUVEAU DOUBLE RECORD, CELUI DU NOMBRE DES DOSSIERS TRAITÉS ET CELUI DES AVIS RENDUS ..... 07**

**3- QUELLES LEÇONS DU TERRAIN EN 2016 ? ..... 16**

**1- Les problématiques liées à la « disparition » ..... 16**

A- LA CADUCITÉ DES DROITS PRÉFÉRENTIELS DE SOUSCRIPTION ..... 16

B- LA DÉSACTIVATION DES TURBOS ..... 17

C- LES DROITS DE GARDE ATTACHÉS AUX TITRES SANS VALEUR ..... 18

**2- L'épargne salariale et le Forex restent les deux thèmes principaux des dossiers traités ..... 19**

A- L'ÉPARGNE SALARIALE ..... 19

B- LE FOREX ..... 24

**3- 2016 : Un important litige de masse ..... 27**

**4- 2016 : Une année riche en nouvelles réglementations qui ont une incidence sur la Médiation de l'AMF ..... 28**

A- LES PREMIERS DOSSIERS DE MÉDIATION SUR LA LOI ECKERT (CONTRATS BANCAIRES INACTIFS) ..... 28

B- LA RÉFORME DU RÉGIME DES OBLIGATIONS DANS LE CODE CIVIL ..... 30

C- LES DISPOSITIONS DE LA LOI SAPIN 2 SUR L'INTERDICTION DE CERTAINES PUBLICITÉS ..... 30

D- LA LOI DE MODERNISATION DE LA JUSTICE DU XXIe SIÈCLE SUR LE RECOURS À LA MÉDIATION PRÉALABLE ..... 31

**4- L'ACTIVITÉ NATIONALE ET INTERNATIONALE DU MÉDIATEUR ..... 31**

**1- Au plan national ..... 31**

**2- Au plan européen ..... 31**

**3- Au plan international ..... 31**

**5- LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR ..... 32**

**1- Le *Journal de bord* du médiateur : un succès qui se confirme ..... 32**

**2- Les interventions du médiateur ..... 32**

## Les annexes ..... 34

## Les avantages de la procédure de médiation ..... 41



Juristes de la Médiation

# Le Rapport du médiateur

## 1- LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Comme le rappelle la partie consacrée à la médiation de la consommation du site du ministère de l'Économie et des Finances, le dispositif de la médiation de la consommation se met progressivement en place. Issus de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée par ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le décret du n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, ces textes sont entrés en vigueur le 1er janvier 2016. Toutefois, la liberté laissée à tous les professionnels des secteurs économiques marchands pour choisir un système de médiation (médiation d'entreprise, médiation sectorielle, médiation publique) a conduit à une multiplicité de dispositifs. Les médiateurs doivent être préalablement désignés selon des nouvelles règles, puis référencés par l'autorité nationale spécifique mise en place par le législateur, la CECM, afin d'être notifiés auprès de la Commission européenne. Ces différentes étapes se sont révélées beaucoup plus complexes que prévu, et donc plus longues.

Il n'existe, à ce jour, en France que deux médiateurs publics, le médiateur national de l'Énergie et le médiateur de l'AMF.

En application de l'article L. 612-5 (anciennement L. 152-5) 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 (anciennement L. 152-1), qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés* ».

Le service public gratuit de médiation de l'AMF renforcé et restructuré depuis 2011, avait anticipé les principales nouvelles exigences de la directive, et le médiateur de l'AMF a été référencé par la CECM dès le 13 janvier 2016. Préalablement, les textes légaux le concernant avaient été mis à jour en 2015 en sorte qu'il soit acté que cette médiation n'était plus confiée à l'AMF en tant qu'institution mais bien au médiateur de l'AMF (article L. 621-19 du code monétaire et financier) et que soient davantage précisées les conditions et la durée de sa nomination : par le président de l'AMF après avis du Collège, pour un mandat de trois ans renouvelable.

Parallèlement, le décret du 30 octobre 2015 (n° 2015-1382), dans son article 4, a précisé qu'était ajouté à l'article R. 621-12 du code monétaire et financier un alinéa précisant que le médiateur reçoit une indemnité fixée par le président de l'AMF, après avis du Collège.

Des conventions peuvent être signées entre le médiateur du secteur financier et les médiateurs bancaires afin qu'ils restent compétents dans le domaine financier, les épargnants pouvant alors choisir, de façon définitive, de soumettre leur différend à l'un ou l'autre des médiateurs[1].

À l'heure où sont écrites ces lignes, des négociations sont en cours avec deux médiateurs référencés et, d'ores et déjà, deux conventions ont été signées avec deux autres médiateurs bancaires référencés par la CECM, dont l'un est désigné auprès de quatre établissements de crédit différents et l'autre auprès d'un grand groupe bancaire. Toutefois, il est convenu que ces conventions n'entreront en vigueur que lorsque les clients de ces établissements seront dûment informés de ces nouvelles dispositions : présentation, sous une forme équivalente, d'un choix possible entre les deux médiateurs, mais d'un choix définitif.

Pour aider les professionnels financiers concernés par la transposition de la directive Médiation à se conformer à leurs nouvelles obligations, l'AMF et l'ACPR ont mis à jour leurs recommandations et instructions sur le traitement des réclamations[2]. Ces mises à jour, publiées en novembre 2016, entreront en vigueur le 1er mai 2017. Pour l'essentiel, il était important que les professionnels voient leur attention attirée sur le fait qu'en cas de refus de faire droit à une réclamation, ils sont tenus de mentionner, dans leur courrier final au client, le recours possible à un médiateur et ses coordonnées. Cette obligation a désormais un fondement légal et non plus seulement professionnel (article L. 616-1 du code de la consommation) et son inobservation est sanctionnée par une amende administrative pouvant atteindre 15 000 euros (article L. 616-3 du code de la consommation). Des formulations destinées à illustrer la distinction entre le secteur bancaire et le secteur financier sont proposées dans l'instruction de l'AMF. Elles ont pour objet de réduire le trop grand nombre de mauvaises orientations des consommateurs (près de 40 % des demandes reçues par le médiateur de l'AMF doivent être réorientées car concernant, pour la plupart d'entre elles, des demandes non pas financières mais purement bancaires, par exemple, des demandes liées au crédit, au taux ou aux cartes bancaires ou encore des dossiers d'assurance-vie).



Collaboratrices de la Médiation.

## Que faire dans l'intervalle ?

En attendant de voir se stabiliser le paysage définitif, le médiateur de l'AMF a proposé, lors de la réunion plénière du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) du 1er février 2016 que les établissements qui le souhaitent aient la faculté pendant quelques mois de maintenir un *statu quo ante*, ce qui a été acté. Si cette hypothèse a été choisie par le prestataire financier, cela signifie que le monopole du médiateur financier en matière financière n'est pas encore effectif et qu'en cas d'insatisfaction de son médiateur bancaire, le client pourra valablement saisir le médiateur de l'AMF. Quoi qu'il en soit, cette faculté aura cessé au plus tard le 1er mai 2017, date d'entrée en vigueur des mises à jour des instructions et recommandations des deux régulateurs.

Pour compléter ce tour d'horizon de la transposition des textes européens en matière de médiation, il faut citer le règlement européen n° 524/2013 du 21 mai 2013 sur le Règlement en ligne des litiges de consommation, dit « ODR » (pour *Online dispute resolution*), entré en vigueur le 9 janvier 2016, six mois après la date limite de la transposition de la directive Médiation fixée au 9 juillet 2015. Ce règlement ne vise que les litiges nés de transactions en ligne entre un consommateur et un professionnel, tous deux établis dans l'Union européenne. La Commission européenne a mis en place depuis le 15 février 2016 une plateforme interactive sur son site[3], afin de faciliter les modalités de réclamation et de règlement amiable. Ce site internet, est gratuit et multilingue et vise autant les achats électroniques nationaux que transfrontaliers.

1– Cf. Rapport du médiateur 2015, pages 8 et 9.

2– Instruction de l'AMF DOC-2012-07 et recommandation de l'ACPR 2016-R-03 du 26 février 2016.

3– https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show.

## 2– 2016 : UN NOUVEAU DOUBLE RECORD, CELUI DU NOMBRE DES DOSSIERS TRAITÉS ET CELUI DES AVIS RENDUS

**En 2016, le nombre de dossiers traités et clôturés a fortement augmenté, pour atteindre 1 515 dossiers contre 1 284, soit +18 %.** Leur nombre est donc supérieur au nombre de dossiers reçus. En conséquence, pour la première fois depuis quatre ans, le stock de dossiers au 31 décembre 2016 décroît à 337 dossiers contre 351 au 31 décembre 2015.

**Les dossiers reçus sont au nombre de 1 501 en 2016, contre 1 406 en 2015, soit un accroissement de 7 %.**
En 2012, ce chiffre était de 747 dossiers, montrant un doublement des saisines en cinq ans.

Un important litige de masse de 102 dossiers a été enregistré concernant les obligations d'information financière dues par un établissement bancaire à ses clients sur les conséquences fiscales pour eux de la scission d'une société dont ils sont actionnaires.

Le litige de masse dont il s'agit ayant fait, pour l'ensemble des dossiers, l'objet d'un avis défavorable au demandeur, les statistiques sont présentées de deux façons parallèles : au global, et hors données relatives à ce litige, de façon à rendre la comparaison plus représentative (voir page 10). Cette médiation est un bon exemple d'un litige dans lequel le médiateur est compétent parce que le grief est financier alors que ses conséquences sont fiscales.

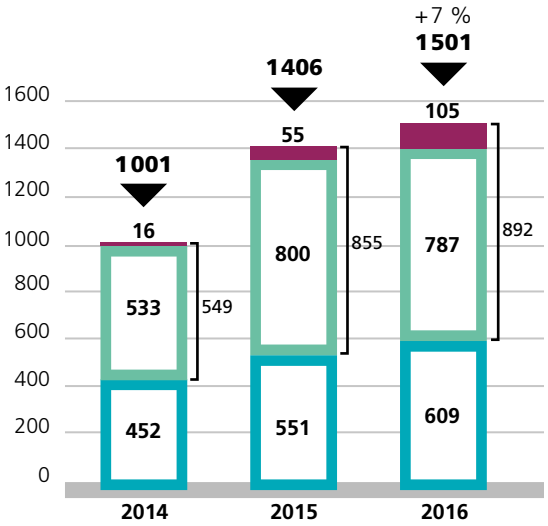
La hausse des saisines en 2016 a été encore plus forte concernant les dossiers reçus hors du champ de compétence de l'AMF : + 11 %.

↘

Les chiffres des saisines du médiateur peuvent être fortement affectés certaines années par différents 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 si ces demandes peuvent être regroupées par un même conseil ou porte-parole, il s'agit bien toujours de litiges examinés individuellement.

En 2016, ces saisines ont atteint 609 dossiers contre 551 en 2015. Cette évolution est regrettable car elle démontre que les champs de compétence respectifs des médiateurs bancaire, d'assurance et financier sont incompris du public. Ces dossiers relèvent en réalité majoritairement du domaine bancaire (incidents de paiement, renégociation de prêt, fraude aux moyens de paiement, frais, etc.) et dans un moindre mesure de l'assurance (assurance vie). Entrent également dans cette catégorie les dossiers financiers reçus en incompétence géographique, c'est-à-dire dont aucune des parties ne réside en France, ou en incompétence pénale, c'est-à-dire lorsque la pratique du professionnel peut être qualifiée pénalement, ou encore les incompétences fiscales, avec la nécessaire distinction à faire entre les dossiers d'incompétence pour lesquels le grief est fiscal et ceux pour lesquels le grief est financier mais dont le préjudice est fiscal comme évoqué ci-dessus.

## NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS



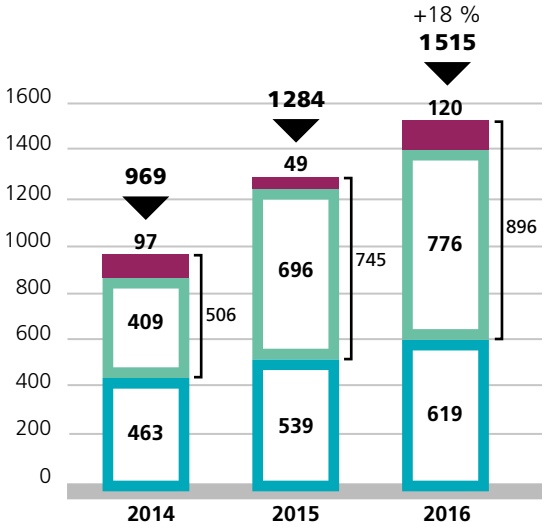

**Dans le champ de compétence du médiateur : 892 (+ 4 %)**

- Litiges de masse dont 102 au titre d'un nouveau important litige de masse reçu en 2016
- Autres litiges

**Hors du champ de compétence du médiateur : 609 (+ 11 %)**

- Litiges hors champ de compétence du médiateur

## NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS




**Dans le champ de compétence du médiateur : 896 (+ 20 %)**

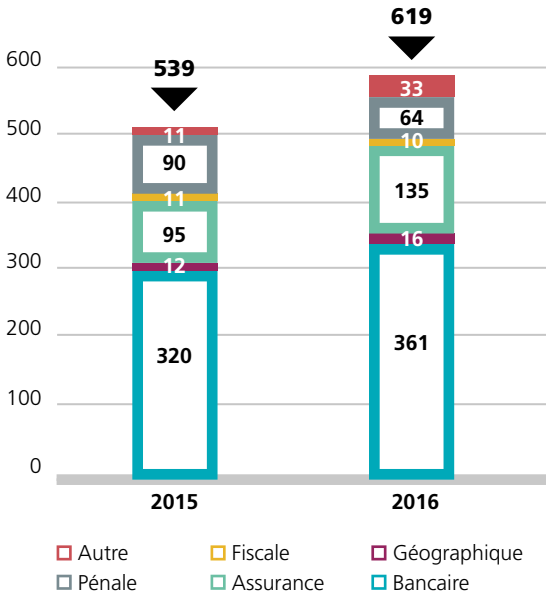
- Litiges de masse dont 97 au titre d'un nouveau important litige de masse reçu en 2016
- Autres litiges

**Hors du champ de compétence du médiateur : 619 (+ 15 %)**

- Litiges hors champ de compétence du médiateur

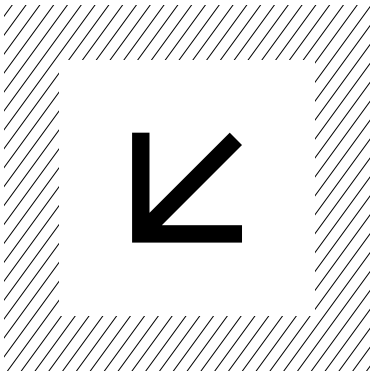
En 2016, 28 % des demandeurs ont utilisé le formulaire électronique disponible sur le site internet de l'AMF pour saisir le médiateur, contre 22 % en 2015 et 28 % en 2014. La grande majorité des demandeurs continue donc à préférer le courrier postal.

## DÉTAIL DES INCOMPÉTENCES TRAITÉES




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. Sur les 619 dossiers hors champ de compétence traités et clôturés en 2016 (contre 539 en 2015), 361 concernaient le domaine bancaire (près de 60 % de ces dossiers, comme en 2015).

S'agissant des dossiers hors champ de compétence pour lesquels le litige est pénal, il ne peut être engagé de médiation amiable. Le dossier est alors adressé au procureur de la République (64 dossiers en 2016, contre 90 en 2015 et 69 en 2014).



## RAPPEL DU FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION DE L'AMF

Si la médiation existe à l'AMF depuis de nombreuses années et a été significativement renforcée depuis 2011, le médiateur de l'AMF figure expressément dans les textes depuis l'ordonnance du 30 août 2015 qui a modifié l'article L. 621-19 du code monétaire et financier.

**La médiation est un service public gratuit, tant pour les consommateurs que pour les professionnels, destiné à favoriser la résolution des litiges financiers à l'amiable. Il s'adresse aux épargnants et investisseurs, personnes physiques ou personnes morales (par exemple une caisse de retraite ou une association).** Le champ des litiges ouverts à la médiation est celui du champ de compétence de l'AMF, c'est-à-dire les litiges avec un prestataire de services d'investissement (une banque, une société de gestion, etc.), un conseiller en investissements financiers ou une société cotée. Le médiateur est également compétent pour les conseillers en investissements participatifs. En revanche, il ne l'est pas en matière fiscale, d'assurance vie ou d'opérations ou placements bancaires. S'agissant de la matière fiscale, si le grief est financier mais que seules les conséquences sont fiscales, alors il peut l'examiner.

Concrètement, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF si vous êtes un épargnant personne physique ou personne morale et que vous estimez que votre établissement ou conseiller financier a commis une faute concernant un produit ou un service financier, et que cette faute vous a causé un préjudice financier.

Préalablement à la saisine de la Médiation, vous devez avoir effectué une réclamation écrite demeurée vaine auprès du professionnel avec lequel s'est produit le différend. Le médiateur est donc saisi si le professionnel n'a pas répondu à l'insatisfaction de l'épargnant.

Le processus de médiation est encadré par une charte (cf. annexe 3 du présent rapport).

Par sa position de médiateur public consacré par la loi, tiers indépendant des deux parties au litige, par son expérience, la technicité et l'expertise de l'équipe de l'AMF qui lui est dédiée, le médiateur de l'AMF est à même de préconiser, lorsque la réclamation lui paraît fondée, après instruction, une solution amiable, en droit et en équité, dans les meilleures conditions d'efficacité possibles pour les litiges financiers qui lui sont soumis.

Si la recommandation du médiateur, exprimée dans un avis strictement confidentiel, est favorable à l'épargnant, celle-ci, une fois acceptée par les deux parties au litige, prend la forme soit d'une régularisation, soit d'une indemnisation totale ou partielle de la perte subie. Cette régularisation n'implique pas la reconnaissance d'une quelconque responsabilité par le professionnel.

Depuis juillet 2013, un code confidentiel remis à chaque demandeur de médiation permet à ce dernier de consulter sur le site internet de l'AMF, dans l'espace Médiation, l'état de suivi de son dossier étape par étape.

## MOTIF DE CLÔTURE DES 1 515 DOSSIERS TRAITÉS EN 2016 COMPARÉS À 2015

**1 515**
**total dossiers traités**
litige de masse inclus

**+18 %**
**par rapport à 2015**
(1 284)

**1 418 dossiers traités**
hors litige de masse

**+10 % par rapport à 2015** (1 284)

**619**
**dossiers traités hors champ de compétence du médiateur**

- **361** Bancaire
- **135** Assurance vie
- **64** Pénale
- **16** Géographique
- **10** Fiscale
- **33** Autre

**896**
**dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur**
litige de masse inclus

**+20 %**
**par rapport à 2015**
(745)

**799 dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur**
hors litige de masse

**+7 % par rapport à 2015** (745)

**234**
**dossiers non traités sur le fond**

- **161** Saisines prématurées
- **15** Demandes requalifiées en consultations
- **13** Demandes requalifiées en alertes
- **11** Inexploitables
- **11** Autre médiateur saisi
- **7** Procédures judiciaires
- **4** Saisines tardives
- **12** Autres

**662**
**médiations engagées sur le fond**
litige de masse inclus

**+44 %**
**par rapport à 2015**
(460)

**565 médiations engagées sur le fond**
hors litige de masse

**+23 % par rapport à 2015** (460)

**128**
**médiations interrompues**

- **98** Abandons du demandeur
- **30** Médiations refusées ou abandonnées par le professionnel

**534**
**avis rendus**
litige de masse inclus

**+47 %**
**par rapport à 2015**
(364)

**437 avis rendus**
hors litige de masse

**+20 % par rapport à 2015** (364)



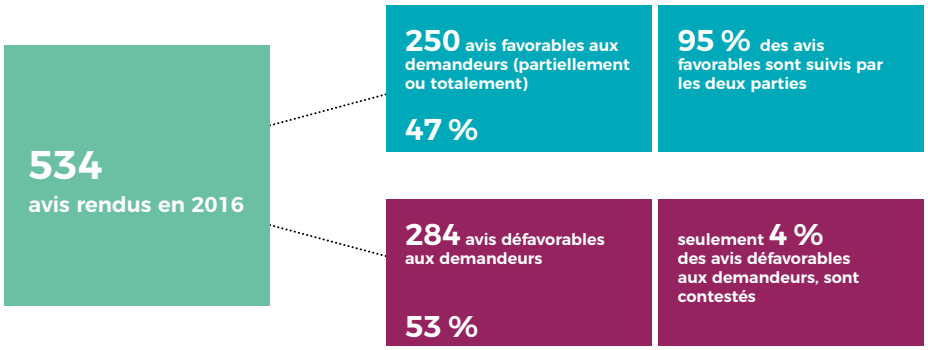

Juriste de la Médiation.

**En 2016, 896 dossiers ont été traités et clôturés dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF (799 si on exclut les 97 dossiers du principal litige de masse reçu en 2016).**
**Sur ces dossiers :**

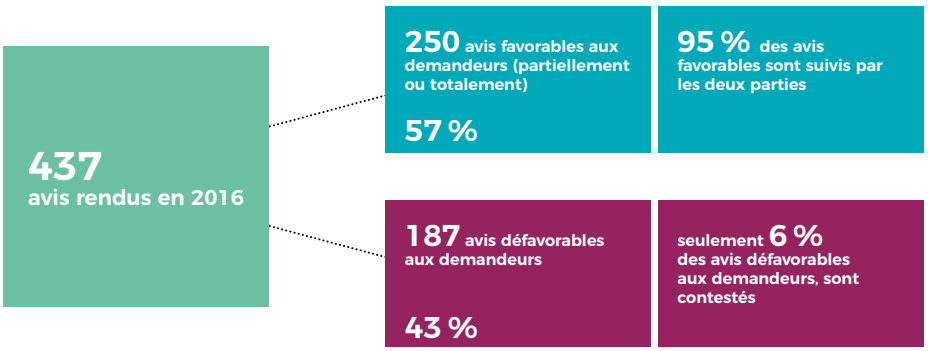
- **11** dossiers ont été clôturés car inexploitables, **7** parce qu'ils ont fait l'objet d'une procédure judiciaire, incompatible avec une médiation qui est un processus amiable, **11** parce qu'un autre médiateur était parallèlement saisi, **4** en saisine tardive parce que la réclamation préalable datait de plus d'un an, ce qui est désormais interdit depuis la transposition de la directive européenne sur la Médiation ;
- **161** 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 231 dossiers de cette nature clôturés 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 ;
- **13** dossiers ont été requalifiés en alertes, car ils visaient seulement à dénoncer une pratique sans réclamer de réparation. Une fois requalifiés en alertes, ces dossiers sont transmis pour suivi aux services concernés de l'AMF ;
- **15** dossiers ont été requalifiés en consultations car ils interrogeaient le médiateur mais sans le saisir d'un litige ;
- **98** dossiers ont été clôturés en abandons, 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 81 en 2015, soit une augmentation de 21 % similaire à la hausse du nombre de dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur ;
- **30** dossiers ont fait l'objet d'un refus de médiation de la part des professionnels dont 15 émanant d'un établissement qui n'a pas souhaité participer à la résolution amiable d'un litige de masse ;
- au total, **534** dossiers ont fait l'objet d'un avis en 2016. Ce chiffre est en très forte augmentation (+ 47 %) par rapport aux 364 avis de 2015. Les 97 dossiers du principal litige de masse traités et clôturés en 2016 sont inclus dans ce chiffre.

Ces 534 avis, également appelés recommandations du médiateur, ont été favorables au demandeur dans 250 dossiers (soit 47 %) et défavorables au demandeur dans 284 dossiers (soit 53 %). En 2015, ces proportions étaient respectivement de 62 % et 38 %. Toutefois le litige de masse reçu en 2016 a donné lieu à 97 avis défavorables et a fortement pesé sur les chiffres. Si on exclut ce litige de masse les chiffres ressortent à 437 avis, dont 250 favorables au demandeur (57 %) et 187 défavorables (43 %).

## RÉPARTITION ET SUIVI DES AVIS RENDUS EN 2016
litige de masse inclus




## RÉPARTITION ET SUIVI DES AVIS RENDUS EN 2016
hors litige de masse




Au-delà de cette répartition des avis, ce qui est remarquable, c'est la stabilité du fort taux d'adhésion des épargnants puisque 95 % des recommandations du médiateur en faveur des demandeurs ont été acceptées par les deux parties au litige en 2016 et seulement 4 % des avis défavorables aux demandeurs ont été contestés par ces derniers. Ces pourcentages étant du même ordre chaque année depuis quatre 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.

En 2016, les dossiers traités et clôturés ont concerné 288 établissements différents : 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 (82 %) a concerné des prestataires de services d'investissement.

**En 2016, les dossiers traités et clôturés ont concerné 288 établissements différents.**

## LA DURÉE DE LA MÉDIATION DE L'AMF EN 2016

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 décret transposant la directive, 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'attendu 40 de la directive, 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, précise ce même décret 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.

Les délais moyens de traitement des dossiers ayant donné lieu à avis du médiateur sont, en 2016, les suivants :

- 4 mois et demi environ : c'est le délai moyen en 2016 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 : 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.
- 40 jours : c'est le délai moyen entre le moment où le dossier est complet et l'émission de l'avis par le médiateur. Le délai de 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 thèmes des médiations :**

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

- mauvaise exécution
- mauvaise information ou conseil
- mauvaise gestion

Comme en 2015, les deux premières grandes catégories de griefs couvrent 91 % des dossiers de médiation traités. La mauvaise gestion à peine 4 %.

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 32).

Outre les litiges récurrents, le médiateur a constaté, en 2016 comme en 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) restent nombreuses ; elles sont néanmoins en baisse en 2016 ;
- les saisines relatives à l'épargne salariale.

## LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2016 GRÂCE À LA MÉDIATION

**L'avis favorable du médiateur, lorsqu'il est suivi par les parties concernées, peut, selon les cas, prendre deux formes :**

- **soit obtenir l'exécution d'une instruction (21 % des avis favorables suivis) ;**
- **soit la réparation du préjudice par son indemnisation (79 % des avis favorables suivis). Le montant total des indemnisations obtenues en 2016 s'est élevé à 1 531 067 euros contre 851 653 euros en 2015.**

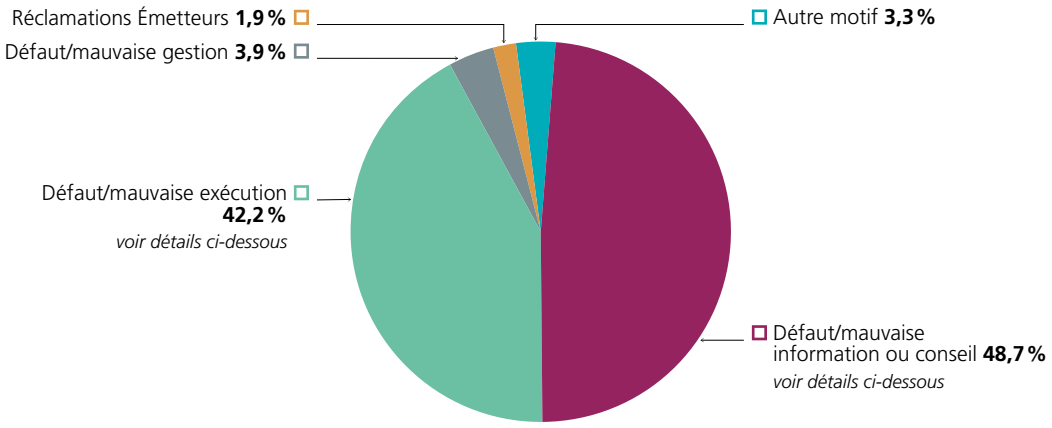
**Sur l'ensemble des dossiers clôturés en 2016,** 250 recommandations favorables ont été rendues, dont 199 recommandations financières.
Pour ces 199 recommandations financières, les gestes vont de 8 euros à 250 000 euros, avec une moyenne de 7 772 euros et une médiane de 1 000 euros.

**Sur les dossiers Forex clôturés en 2016,** 71 recommandations favorables ont été rendues, toutes financières.
Pour ces 71 recommandations financières, les gestes vont de 200 euros à 84 170 euros, avec une moyenne de 11 938 euros et une médiane de 5 000 euros.

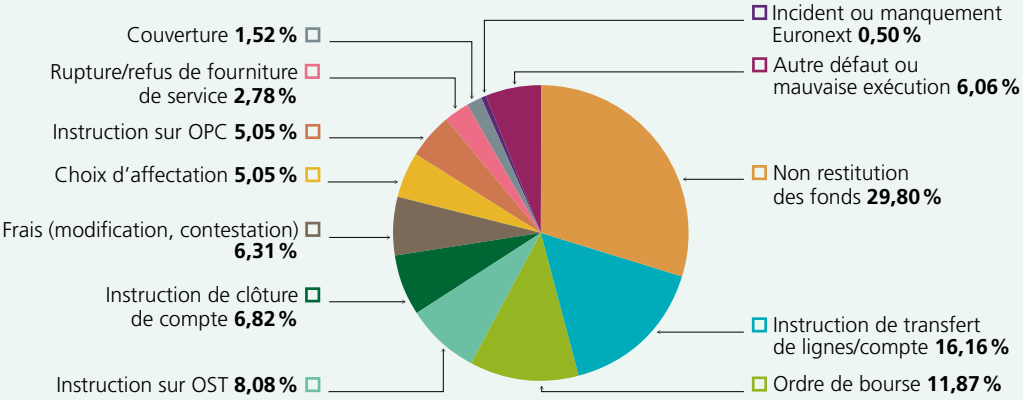
**Sur les dossiers d'épargne salariale clôturés en 2016,** 62 recommandations favorables ont été rendues, dont 43 recommandations financières.
Pour ces 43 recommandations financières, les gestes vont de 11 euros à 99 970 euros, avec une moyenne de 4 221 euros et une médiane de 760 euros.

## DOSSIERS CLÔTURÉS PAR MOTIFS DE RÉCLAMATION

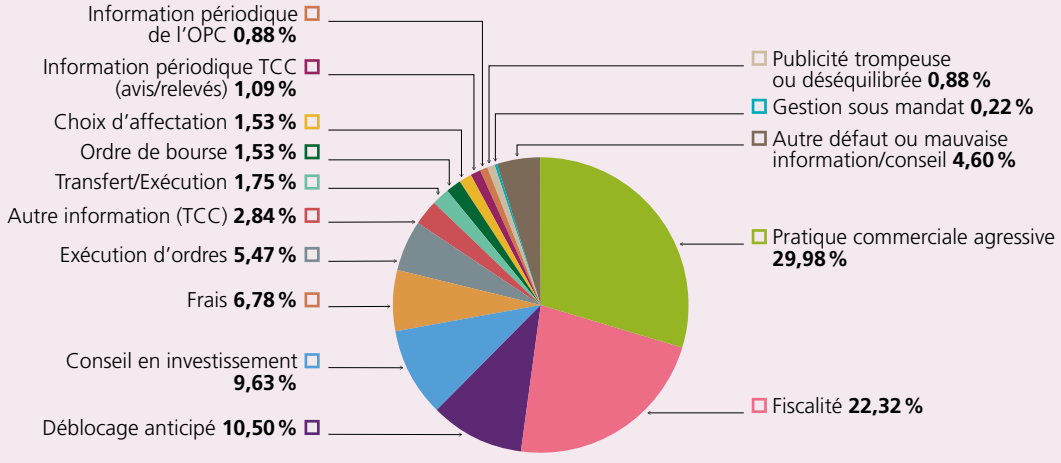
### % DOSSIERS PAR MOTIFS DE RÉCLAMATION




### DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE EXÉCUTION




### DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE INFORMATION OU CONSEIL



# 3- QUELLES LEÇONS DU TERRAIN EN 2016 ?

## 1- Les problématiques liées à la « disparition »

Les problématiques présentées ici, quoi que très éloignées les unes des autres, ont comme point commun la même conséquence : la « disparition ».

### A- LA CADUCITÉ DES DROITS PRÉFÉRENTIELS DE SOUSCRIPTION

Le médiateur reçoit des demandes de médiation relatives à la disparition d'une ligne de valeur composant un compte-titres ordinaire où un PEA. Cette problématique est l'occasion de rappeler la nécessité, pour toute personne détentrice de titres, de rester vigilante quant aux informations communiquées par sa banque, au sujet d'opérations pouvant intervenir sur ses titres.

Parmi ces demandes, le médiateur s'est particulièrement intéressé à la question de la « disparition » des droits préférentiels de souscription. En effet, il arrive qu'un actionnaire s'aperçoive de « l'apparition », d'une nouvelle ligne de valeur sur son compte-titres correspondant à des droits préférentiels de souscription. Or, peu de temps après, l'actionnaire, qui n'a passé aucun ordre, s'inquiète de la disparition de cette ligne et constate à la lecture de son historique d'opérations une *« sortie de titres sans valeur »*.

Cette incompréhension révèle une ignorance du mécanisme propre aux droits préférentiels de souscription (DPS). En effet, celui-ci est un droit donné aux actionnaires lors d'une augmentation de capital de souscrire, pendant quelques jours, en priorité et souvent à un cours avantageux, des actions nouvelles. Pendant ce court délai de validité, les titulaires de DPS peuvent soit vendre leurs droits, soit choisir de les exercer, c'est-à-dire souscrire aux actions nouvelles. À défaut de l'une de ces options, ce droit devient caduc, il disparaît. Dans ces dossiers, le médiateur s'attache à vérifier que l'actionnaire a été correctement informé, par son teneur de compte conservateur, des modalités de l'opération d'augmentation de capital, de la date limite d'exercice de ces droits et surtout de la perte totale de valeur de ses droits préférentiels de souscription si ces derniers n'étaient ni exercés ni cédés dans les délais prévus. Pour ne donner qu'un exemple, face à l'incompréhension d'un épargnant à l'occasion de l'augmenta-

**AVEC LES NOUVEAUX MOYENS ÉLECTRONIQUES, L'INFORMATION QUI DOIT ÊTRE MISE À DISPOSITION AU CLIENT DOIT AUSSI LUI ÊTRE FOURNIE DE MANIÈRE ACTIVE**

**Le médiateur vérifie que l'information qui doit être fournie à l'épargnant lui a été adressée personnellement, et qu'elle ne figure pas seulement sur le site internet du professionnel, fut-ce dans son espace dédié.**

**C'est à cette même vérification que vient de procéder la Cour de justice européenne dans un arrêt tout récent du 25 janvier 2017 (C375/15 BAWAG PSK Bank/ c/Verein für Konsumenteninformation) de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE).**

**Cet arrêt énonce, en matière de services de paiement des banques en ligne, les conditions à remplir pour qu'une information ou modification contractuelle soit réputée fournie au consommateur. La circonstance qu'elle figure sur le site internet du professionnel financier ne suffit pas. Elle doit être accompagnée d'un comportement actif de ce prestataire, destiné à porter à la connaissance de cet utilisateur l'existence et la disponibilité desdites informations sur ledit site internet.**

**À défaut d'un tel comportement actif du prestataire, si le consommateur est obligé de consulter le site pour prendre connaissance de ces informations, celles-ci sont seulement réputées mises à disposition, mais non pas fournies.**



Juristes de la Médiation

tion de capital de la société Parrot, dont il était actionnaire, il a été possible de vérifier, au vu des pièces fournies par le teneur de compte au médiateur, que l'actionnaire avait été dûment informé par un courriel personnel le 25 novembre 2015, ainsi que sur son espace dédié sur le site internet, de l'augmentation de capital de cette société, de ses modalités ainsi que de la date limite pour exercer ou vendre les DPS. Ces indications étaient assorties de la précision que les droits non vendus ou non exercés au 4 décembre deviendraient caducs. C'est ainsi que, sans instruction particulière de la part de cet actionnaire, la ligne de 4000 euros correspondant aux DPS en cause avait légitimement disparu.

## B– LA DÉSACTIVATION DES TURBOS

Cette problématique reflète parfois un manque de connaissance de l'épargnant dans ce produit financier et justifie que soit vérifiée l'information ou l'alerte fournie par le prestataire de service financier à son client préalablement à la souscription de ce produit complexe qu'est le turbo.

Ainsi, des épargnants ayant souscrit des turbos saisissent régulièrement le médiateur à la suite de la perte de l'intégralité de leur investissement. Il s'avère que beaucoup d'entre eux n'avaient pas compris l'une des caractéristiques essentielles propres aux turbos. En effet, ces produits financiers, contrairement aux warrants, sont dotés d'une « barrière désactivante » qui leur fait perdre toute valeur si elle est franchie.

Le turbo est un titre financier coté risqué, car assorti d'un effet de levier important sur une large gamme d'actifs financiers (indices, actions, matières premières…) appelés sous-jacents. Le plus souvent, ce titre est émis par une banque et il permet, par un effet de levier, d'amplifier les variations de ces derniers, sans qu'il soit nécessaire d'en être détenteur. Les turbos permettent de bénéficier de la hausse d'un sous-jacent *(turbo call)* ou de leur baisse *(turbo put)*. La particularité du turbo, dont ne dispose pas le warrant, est qu'il possède une « barrière désactivante », définie préalablement à l'émission par l'émetteur. Si le cours du sous-jacent atteint ou franchit cette barrière, le turbo est alors « désactivé » et l'investissement initial est intégralement perdu. Mais la fonction première de la « barrière désactivante » est précisément d'éviter que la perte dépasse l'investissement de départ, conséquence de l'effet de levier. L'investisseur perd tout, mais ne perd « que » tout, il ne perd pas plus que son investissement de départ.

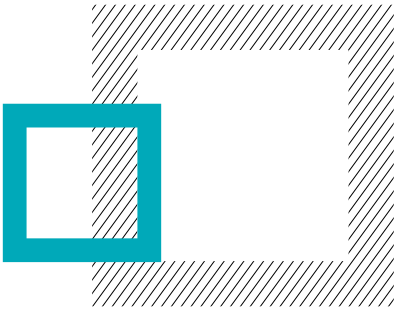
Dans ces dossiers, le médiateur rappelle la particularité de ces produits financiers en explicitant plus particulièrement le fonctionnement de leur « barrière désactivante ». Le médiateur a également insisté sur le fait que ce type de produit financier, de nature spéculative, s'adresse à des investisseurs très avertis qui disposent des connaissances et de l'expérience nécessaires pour comprendre le fonctionnement d'un tel investissement et les risques qui y sont attachés. Ainsi, le médiateur vérifie que l'intermédiaire financier a procédé au questionnaire d'évaluation des connaissances, expériences et compétences, que la réglementation impose ou, à défaut, vérifie que le client a refusé de répondre audit questionnaire, ce qui exonère ensuite le professionnel de son devoir d'information et d'alerte. Le médiateur vérifie également que l'information délivrée sur ces produits est claire et accessible. Il appartient dans ce cas à l'investisseur de lire attentivement l'information qui lui est destinée et de ne pas investir dans un produit dont il ne comprendrait pas complètement le mécanisme.

## C– LES DROITS DE GARDE ATTACHÉS AUX TITRES SANS VALEUR

Cette problématique se rencontre principalement lorsque des investisseurs détiennent dans leur portefeuille tenu par un teneur de compte des titres de sociétés en procédure collective sans espoir de continuation ou mises en liquidation judiciaire.

Si les titres deviennent sans valeur avec la liquidation judiciaire, ils ne seront supprimés que lorsque la société prendra fin, c'est-à-dire lorsqu'un jugement aura prononcé la clôture de la liquidation judiciaire pour insuffisance d'actifs, la dissolution de la société n'intervenant désormais qu'à ce moment ultime[4].

Or, cette clôture de la liquidation judiciaire peut intervenir parfois dix, voire quinze ans après le jugement d'ouverture et les titres de la société demeurent dans le portefeuille de l'actionnaire tant qu'ils n'ont pas été radiés de la cote. S'il est vrai que ces titres existent encore, il est permis de s'interroger sur la légitimité qu'a l'intermédiaire financier de continuer à percevoir



### LES DÉLAIS LÉGAUX DE CONSERVATION DES DOCUMENTS

**Régulièrement, des épargnants se plaignent auprès du médiateur de ne pouvoir obtenir la copie de documents conservés par la banque. Le médiateur, après examen de la demande, lorsque les demandes de médiation portent sur des faits trop anciens, est alors conduit à leur rappeler qu'il existe une date légale limite au-delà de laquelle les établissements financiers ne sont plus tenus de conserver ces documents.**

**Quels sont les délais légaux de conservation des documents par une entreprise commerciale ?**

**Sauf prescription légale réduisant cette durée de conservation, tous les documents contractuels, contrats et conventions conclus dans le cadre d'une relation ou correspondance commerciale, sont soumis à un délai de conservation de cinq ans (art. L. 110-4 du code de commerce).**

**À l'heure du tout numérique, le contrat conclu par voie électronique est, lui, réglementé de façon spécifique. Un professionnel doit en garantir à tout moment l'accès à son client cocontractant pendant dix ans en cas de demande de celui-ci (art. L. 213-1 du code de la consommation).**

**Même si l'on constate que certains établissements ont pour politique de conserver plus longtemps ces documents, lorsque ce délai légal est expiré et que la banque indique ne plus les détenir, le médiateur est sans moyen, faute d'éléments de preuve, pour en conclure qu'un dysfonctionnement éventuel s'est produit.**

4– En application de l'article 1844-7 (7°) du code civil modifié par l'ordonnance du 12 mars 2014.

des droits de garde, sous forme d'un montant minimum fixe, sur cette ligne de titres sans valeur. Les droits de garde sont essentiellement une rémunération perçue par un intermédiaire financier pour assurer la garde et le service des titres (paiement des coupons ou des dividendes, suivi des opérations sur titres…) qu'il détient pour le compte de ses clients.

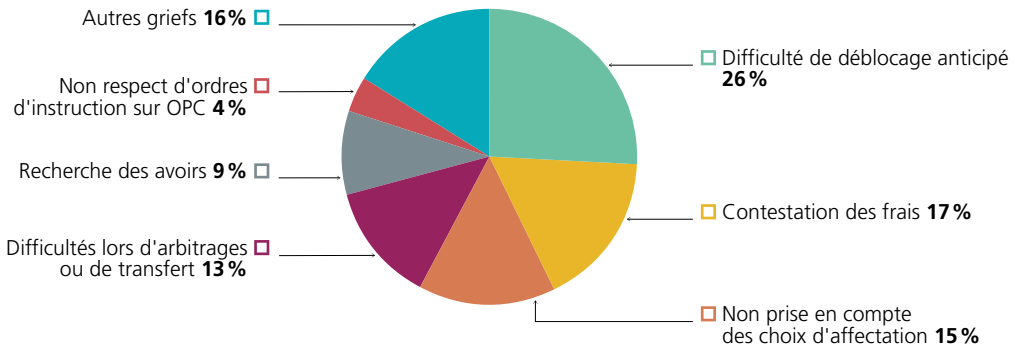
Le médiateur a été heureux de constater, à l'occasion de médiations, que certains établissements financiers extournent, c'est-à-dire annulent, systématiquement chaque année les frais de garde des titres devenus sans valeur. Le médiateur tient à saluer cette bonne pratique qui évite ainsi des incompréhensions et des contentieux irritants.

## 2– L'épargne salariale et le Forex restent les deux thèmes principaux des dossiers traités

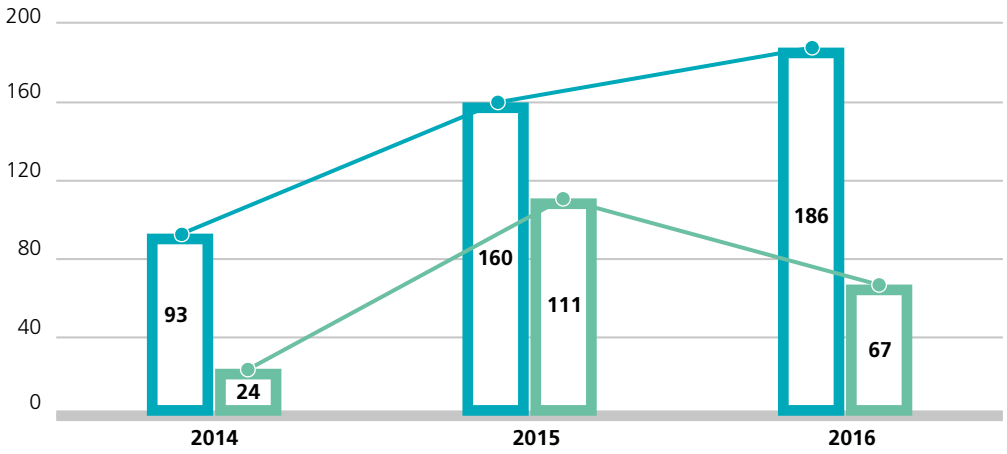
### A– L'ÉPARGNE SALARIALE

Cette année encore, le flux de dossiers admissibles en matière d'épargne salariale a augmenté (186 contre 160 en 2015). En revanche, les dossiers irrecevables, car adressés prématurément au médiateur, ont fortement diminué. Au travers de ces dossiers, le médiateur constate que certaines problématiques diminuent, quelques-unes demeurent stables tandis que d'autres, au contraire, ont tendance à s'accroître.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2016 EN ÉPARGNE SALARIALE




ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS D'ÉPARGNE SALARIALE REÇUS




**Dans le champ de compétence du médiateur**

Dossiers traités sur le fond

Litiges recevables sans documentation jointe provenant d'un même pays extra européen, non traités sur le fond

## 1– LES PROBLÉMATIQUES QUI DIMINUENT

### a– Les frais de tenue de compte

Depuis la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (dite « loi Macron », applicable depuis le 1er août 2016, reprenant notamment une recommandation du médiateur de l'AMF, l'employeur est tenu d'indiquer, dans l'état récapitulatif remis au salarié lors de son départ de l'entreprise, que des frais de tenue de compte seront désormais à sa charge et prélevés directement sur ses avoirs.

Conséquence directe de ces nouvelles dispositions, les litiges soumis au médiateur liés à l'ignorance de l'existence des frais ont sensiblement diminué et les réclamations portent désormais davantage sur la légitimité même des frais. Or eu égard au principe de liberté des prix et des tarifs, le médiateur ne saurait intervenir en la matière dès lors que le salarié en est dûment informé.

Cependant, il subsiste ponctuellement des cas où le médiateur constate que l'information sur les frais peut encore être améliorée. Ainsi, à l'occasion d'un dossier, le médiateur a été amené à rappeler que, si l'obligation d'information pèse effectivement sur l'employeur, il n'en demeure pas moins que le teneur de compte reste l'interlocuteur privilégié du salarié et que sa tarification doit être claire et accessible. En l'espèce, un ancien salarié qui demandait le rachat de ses avoirs a constaté que le montant qui lui revenait avait été diminué de frais de tenue de compte dont il ignorait l'existence et dont le montant lui semblait prohibitif au regard du montant de son épargne investie. À l'issue de l'instruction du dossier, le médiateur a constaté que l'information sur les frais de tenue de compte n'était pas aisément accessible dans la mesure où le salarié devait effectuer des recherches sur son espace personnalisé du site internet afin de consulter les conditions générales. Or, on peut comprendre qu'un salarié, antérieurement à la loi Macron, n'ait pas eu le réflexe d'effectuer une telle recherche dès lors que, pendant toute la durée de son contrat de travail, ces frais étaient pris en charge par son employeur. En outre, constatant la diminution du montant de ses avoirs, l'épargnant pouvait ne pas comprendre qu'elle s'expliquait par le prélèvement des frais de tenue de compte et ce, d'autant plus que ces frais étaient seulement qualifiés d'« écrêtement »[5] dans les conditions générales.

Le médiateur a, dans ce cas, considéré que le salarié n'avait pas été suffisamment informé de l'existence des frais de tenue de compte et a donc recommandé au teneur de compte leur remboursement, ce qu'il a accepté. Au-delà de ce dossier, le médiateur regrette qu'un terme aussi peu explicite qu'« écrêtement » continue d'être employé par certains teneurs de comptes et appelle de ses vœux davantage de clarté dans leurs conditions tarifaires.

**Il subsiste ponctuellement des cas où le médiateur constate que l'information sur les frais peut encore être améliorée.**

### b– Le délai de comptabilisation des versements volontaires

Voici deux ans, le médiateur avait été préoccupé de constater qu'un délai allant parfois jusqu'à quarante-cinq jours pouvait s'écouler entre la date du versement volontaire du salarié et la date à laquelle le versement était comptabilisé en investissement. Or, seuls les avoirs en compte, c'est-à-dire comptabilisés, antérieurement à la survenance du fait générateur peuvent être débloqués. Aucune information n'était communiquée sur ce délai qui était alors source de nombreuses contestations.

Le médiateur constate aujourd'hui recevoir moins de réclamations sur ce sujet. Néanmoins, il a pu lui arriver cette année encore d'être saisi de ce type de demande et constater que les situations – et donc les responsabilités de chacun – sont variables selon, notamment, que l'employeur a ou non opté pour la délégation de la gestion.

Dans un dossier instruit cette année, l'épargnant avait effectué, directement auprès de son employeur, un versement volontaire près de deux mois avant qu'il ne soit comptabilisé en avoirs, et n'avait pu donc en obtenir le déblocage à la suite de la cessation de son contrat de travail intervenu entre-temps.

5– Terme qui désigne le prélèvement discret des frais directement sur les avoirs en compte (par parts, voire par millièmes de parts).

Après examen de ce dossier, le médiateur a distingué deux délais dans le traitement du versement volontaire de ce salarié :

- un premier délai de plus de deux mois allant du versement volontaire à la réception par le teneur de compte du fichier relatif aux versements volontaires et des espèces collectés par l'employeur ;
- un second délai de six jours allant de la réception par le teneur de compte des données relatives aux versements volontaires à la comptabilisation en avoirs, étant précisé que le fonds commun de placement d'entreprise (FCPE) concerné avait une valorisation hebdomadaire justifiant ces quelques jours.

Dès lors, le médiateur a considéré que le délai anormalement long était exclusivement imputable à l'employeur et, estimant que le salarié, dans une telle circonstance, n'avait pas à en subir les conséquences dommageables, a obtenu en équité, avec l'aval de la Direction générale du Travail, le déblocage à titre exceptionnel des sommes placées.



Juriste de la Médiation.

## 2– LES PROBLÉMATIQUES QUI DEMEURENT STABLES

### a– Les cas légaux de déblocage anticipé

Le médiateur a, cette année encore, été saisi de demandes relatives aux cas légaux de déblocages anticipés et a ainsi été conduit à rappeler certains principes applicables en la matière.

#### La mobilité intra-groupe ne constitue pas un motif de déblocage du PEE

Dans un dossier qui lui était soumis, le médiateur a eu à rappeler que la mobilité intra-groupe ne constitue pas un motif de déblocage du plan d'épargne entreprise (PEE). Un salarié-épargnant demandait le déblocage de ses avoirs à la suite de sa mobilité au sein d'une autre filiale du groupe qui l'employait. Cependant, le teneur de compte avait refusé de donner suite à sa demande. Après examen du dossier, le médiateur a confirmé la position du teneur de compte et a souligné que, conformément à la circulaire interministérielle du 14 septembre 2005, un salarié ne peut pas obtenir un déblocage anticipé de ses avoirs pour ce motif, et ce même s'il fournit la preuve qu'il a conclu à cette occasion un nouveau contrat de travail.

#### Le montant débloqué ne peut excéder le montant de l'apport personnel dans le projet de financement de l'acquisition de la résidence principale

Le médiateur a parfois été amené à recommander aux établissements teneurs de compte de modifier la documentation qu'ils transmettaient à leurs épargnants. Tel a, par exemple, été le cas concernant le déblocage anticipé pour motif « acquisition de la résidence principale ». La réglementation applicable en matière d'épargne salariale impose, pour les demandes de déblocage pour un tel motif, la fourniture d'un plan de financement faisant apparaître un apport personnel incluant le montant des sommes débloquées au titre l'épargne salariale. Encore faut-il que le formulaire de demande de déblocage mis à la disposition des épargnants par le teneur de compte précise explicitement cette contrainte. Dans ce dossier, le formulaire à l'origine du litige ne précisait pas que le montant débloqué ne pouvait pas excéder le montant de l'apport personnel mentionné dans le plan de financement et que cet apport personnel devait nécessairement inclure les montants d'épargne salariale débloqués pour motif « acquisition de la résidence principale ».



Le médiateur
et son délégué.

### Les justificatifs à fournir au titre de la naissance d'un troisième enfant à charge

Le médiateur peut être conduit à interpréter la réglementation applicable en matière de déblocage anticipé. Tel a été le cas cette année concernant une demande de déblocage pour motif « naissance d'un troisième enfant ». Conformément à la circulaire interministérielle du 14 septembre 2005, le teneur de compte doit collecter les pièces justificatives permettant d'établir, d'une part, la naissance ou l'adoption d'un enfant, d'autre part, l'existence de trois enfants à la charge effective et permanente du foyer. À cet effet, l'épargnant doit fournir deux pièces justificatives au teneur de compte : le livret de famille (ou extrait d'acte de naissance) et l'attestation de la Caisse d'allocations familiales (CAF) justifiant l'existence de trois enfants à charge.

La multiplication des familles dites « recomposées » rend parfois ces justificatifs formels spécifiques plus difficiles à obtenir, alors que la charge de ce troisième enfant peut être justifiée par d'autres voies. En l'espèce, un épargnant divorcé et père d'un troisième enfant avec sa nouvelle compagne s'était vu opposé par le teneur de compte le déblocage anticipé de ses avoirs. L'épargnant ne pouvait pas fournir une attestation de la CAF démontrant qu'il avait trois enfants à sa charge dans la mesure où la mère des deux premiers enfants percevait les allocations familiales et qu'en conséquence l'attestation CAF ne mentionnait que deux enfants. En équité et au regard de la situation familiale particulière du demandeur, le médiateur a consulté la Direction générale du Travail qui, à titre dérogatoire et dans ce cas bien précis, a consenti à ce que la présentation d'un jugement de divorce et d'une attestation fiscale soit suffisante pour apporter la preuve de la naissance d'un troisième enfant à charge permettant ainsi à l'épargnant d'obtenir le déblocage anticipé de ses avoirs.

### b– Les problématiques liées à la preuve

Dans certains dossiers, il arrive que le médiateur sollicite auprès du teneur de compte la communication des enregistrements des appels téléphoniques dont se prévalent les salariés à l'appui de leur demande.

La réécoute d'une conversation téléphonique peut, en effet, venir appuyer la demande d'une des parties au litige et ainsi aider le médiateur à moduler son avis sur le dossier. Dans un dossier, cette écoute a permis de souligner le manque de clarté du conseiller qui, à tort, avait indiqué au plaignant que la cessation du contrat de travail constituait un motif de déblocage du PERCO. Dans ce cas, le médiateur a obtenu le déblocage exceptionnel des sommes placées par erreur sur le PERCO. Dans un autre dossier, au contraire, l'écoute de l'enregistrement a fait apparaître que le demandeur se souvenait imparfaitement de la teneur des éléments communiqués et a conduit le médiateur à émettre un avis qui lui était défavorable.

Toutefois, pour obtenir la retranscription de tels échanges, encore faut-il que le demandeur soit en mesure de déterminer la date précise de son appel. À défaut, il est très difficile matériellement pour le teneur de compte de retrouver la conversation téléphonique. Leurs plateformes sont en effet très sollicitées et reçoivent chaque jour de nombreux appels.

### c– L'affectation par défaut des primes de participation et/ou d'intéressement

Comme les années précédentes, le médiateur a été saisi de demandes concernant l'affectation par défaut de la participation. Pour rappel, lorsque le teneur de compte ne reçoit pas d'instruction spécifique du salarié dans les délais, il applique l'affectation dite par défaut à savoir 50 % dans le PEE et 50 % dans le PERCO pour la participation. En revanche, jusqu'en 2016, en l'absence d'instruction, l'intéressement était quant à lui intégralement versé sur le compte bancaire du salarié.

Dans les dossiers qui lui sont soumis, les plaignants pensaient avoir transmis leurs instructions dans les délais prescrits et constatent que celles-ci, pour diverses raisons (acheminement de courrier, absence de validation en ligne…) n'ont pas été prises en compte.

Si la loi Macron du 1er août 2016 n'a en rien changé l'affectation par défaut de la participation, elle a en revanche profondément modifié les règles d'affectation en matière d'intéressement. En effet, depuis le 1er janvier 2016, à défaut de choix explicite transmis par l'épargnant, les sommes dues au titre de l'intéressement ne sont plus versées sur son compte bancaire mais affectées en totalité au PEE et sont donc indisponibles pendant au moins cinq ans.

Malgré ce nouveau régime qui implique un changement important de réflexes pour le salarié épargnant, le médiateur constate avoir reçu très peu de réclamations relatives à la nouvelle affectation par défaut de l'intéressement. Les aménagements provisoires clairs et précis prévus par le législateur n'y sont sûrement pas étrangers et ont, sans doute, réglé en amont de la médiation, les éventuelles erreurs des salariés. En effet, la loi Macron a ouvert aux salariés un droit de rétractation dans les trois mois qui suivent la notification de l'affectation sur le PEE (pour les droits à intéressement attribués entre le 1er janvier 2016 et le 31 décembre 2017). Il est cependant encore trop tôt pour savoir si ces nouveaux réflexes seront définitivement acquis, à savoir que par défaut l'intéressement est placé et ne doit plus être considéré comme un complément de rémunération par les salariés : seul un choix explicite peut leur permettre d'en obtenir un versement sur leur compte bancaire.



**Pour la participation, lorsque le teneur de compte ne reçoit pas d'instruction spécifique du salarié dans les délais, il applique l'affectation dite par défaut : 50 % dans le PEE et 50 % dans le PERCO.**

## 3– LES PROBLÉMATIQUES QUI AUGMENTENT

Les problématiques pour lesquelles le médiateur a constaté une augmentation des demandes sont celles ayant trait au plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO). S'il faut saluer les efforts menés par le législateur pour faire progresser l'épargne longue, il importe tout autant, dès lors que cette épargne restera bloquée jusqu'à la retraite, de veiller à ce que le choix du salarié soit pleinement éclairé.

En effet, rappelons que les cas de déblocage, au nombre de neuf pour le PEE, ne sont que de cinq pour le PERCO. En outre, toutes les entreprises n'ont pas de PERCO et, à cet égard, l'une des situations les plus préoccupantes pour le médiateur est le cas du salarié dont le contrat de travail a pris fin. Or, la cessation du contrat de travail ne constitue pas un motif de déblocage du PERCO, pas plus que le chômage et, à supposer que le salarié retrouve un autre emploi, le nouvel employeur n'a pas toujours mis en place de PERCO au sein duquel le salarié pourrait transférer son PERCO antérieur. Dans cette situation, le médiateur a constaté que le salarié se voit prélever des frais de tenue de compte, à sa charge depuis la cessation de son contrat de travail qui, au vu des montants bloqués au bout d'une quinzaine d'années auront diminué de moitié le montant de ses avoirs bloqués. Dans un tel cas, la Direction générale du Travail a été saisie afin d'examiner quelle solution pourrait être apportée. Au-delà de ce dossier particulier, le médiateur souhaite que des réflexions soient engagées sur de possibles aménagements du dispositif d'épargne retraite pour ce type de situations.

Les problématiques soumises cette année au médiateur en matière de PERCO peuvent être classées en trois catégories.

- Il y a tout d'abord les salariés qui ignorent ce qu'est le PERCO et ses différences avec le PEE. Dans ce cas, le médiateur s'attache à vérifier que l'information sur chaque dispositif d'épargne salariale disponible sur le site des teneurs de compte est claire, complète et accessible.
- Il y a ensuite les salariés qui ignorent les conséquences attachées au PERCO et notamment sur le fait que les cas de déblocage anticipé sont plus limités, en particulier que la cessation du contrat de travail ou encore le divorce ou le chômage ne constituent pas des motifs légaux de déblocage du PERCO (voir dossier du mois du médiateur sur son blog présenté en février 2017).
- Enfin, il y a les erreurs purement matérielles entre, par exemple, transfert et arbitrage, qui faut-il le rappeler, sont deux opérations bien distinctes par leurs effets. Tandis qu'un arbitrage, qui consiste à modifier la répartition de son épargne entre les différents supports proposés au sein d'un même dispositif d'épargne, peut être révoqué, le transfert, qui consiste au déplacement de l'épargne du PEE vers le PERCO, est quant à lui irrévocable. L'instruction du médiateur dans un tel cas consiste à vérifier que le teneur de compte a bien prévu sur son site, s'agissant d'un choix électronique, un récapitulatif permettant de corriger les éventuelles erreurs avant tout choix définitif. Le médiateur tient à saluer la décision d'un important teneur de compte de faire évoluer son site internet afin que désormais l'information soit visible et accessible rappelant que l'épargne que le salarié s'apprête à transférer vers le PERCO est « *indisponible jusqu'à la retraite (sauf cas légaux de déblocage anticipé), [et] ne pourra faire l'objet d'un transfert ultérieur que vers un autre PERCO* ».

**Pour la première fois, le nombre de saisines sur le thème du Forex et des options binaires enregistre une légère diminution.**

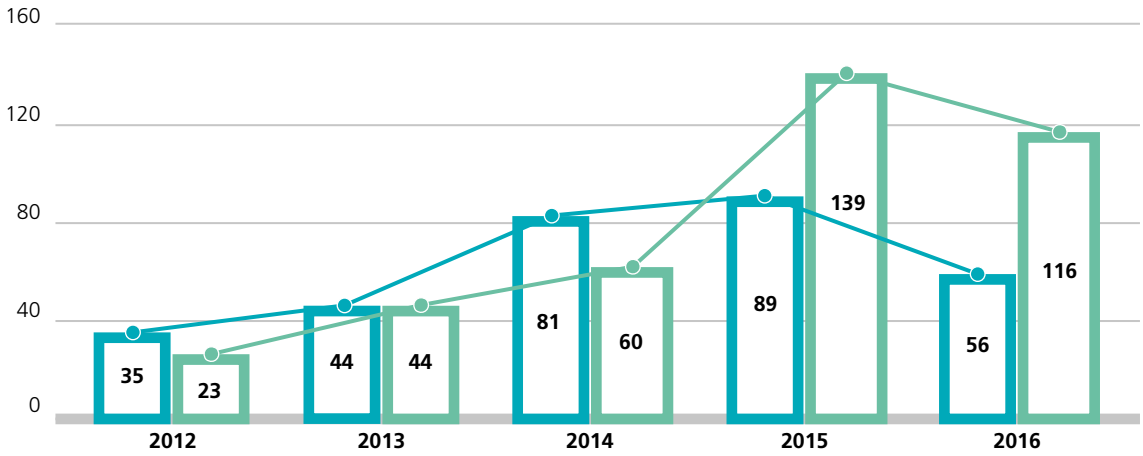
## B– LE FOREX

Ces dernières années, le nombre de dossiers reçus de plaignants s'étant fait spolier toute ou partie de leurs économies via des sites de Forex et d'options binaires n'avait cessé de croître, ayant été multiplié par cinq entre 2011 et 2015. En 2016 pourtant, pour la première fois, l'envolée semble se ralentir et c'est même une diminution du nombre de dossiers qui a été enregistrée par la Médiation de l'AMF.

Dans le détail, la baisse est un peu plus importante s'agissant des dossiers impliquant des sociétés ne disposant d'aucun agrément pour proposer des services financiers en France, leur nombre passant de 89 à 56 (-37 %). Cependant, ce défaut d'agrément constituant une infraction pénale, le médiateur doit se déclarer incompétent et transmettre le dossier au procureur de la République conformément à l'article L. 621-20-1 du code monétaire et financier.

S'agissant des dossiers entrant dans le champ de compétence du médiateur du fait qu'ils concernent une société agréée par un régulateur d'un pays membre de l'Union européenne, la diminution est moins marquée, avec 116 dossiers reçus contre 139 en 2015 (-17 %). La majorité des demandes de médiation portait sur des sociétés ayant reçu leur agrément par le régulateur financier de Chypre (83 %), pays membre de l'Union européenne, leur permettant ainsi de diffuser aisément leurs services dans toute l'Europe en utilisant la règle dite du « passeport européen ». Quoi qu'il en soit, toutes les plaintes faisant état de manipulation psychologique,

NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS CHAQUE ANNÉE PAR LE MÉDIATEUR SUR LE THÈME DU FOREX




harcèlement ou siphonage du compte, ont concerné les seules sociétés agréées par le régulateur chypriote. Enfin, les 116 dossiers reçus ont visé pas moins de 40 sociétés différentes, même si la moitié de ces dossiers se concentraient sur cinq d'entre elles.

Cette année encore, ces sociétés ont surfé sur la faiblesse des taux des placements conventionnels ou l'espoir d'un complément de revenus grâce au *trading* pour vanter des promesses de gains importants et rapides, tout en occultant les risques élevés qui y sont nécessairement associés. De nombreux épargnants, rassurés par l'aspect apparemment sérieux des sites internet de ces sociétés vantant des agréments européens ou des partenariats avec de grandes équipes de football, se laissent alors tenter, la plupart ne prévoyant à ce stade qu'un essai ou une soi-disant formation au *trading* avec un faible investissement de départ. C'est alors que la mécanique se met en marche et, rapidement, le client est recontacté, d'abord par courriel, puis par téléphone. Son « conseiller » est alors très prolixe, principalement sur les gains potentiels, peu ou pas du tout sur les risques. Il est aussi assez habile et, afin de mettre son client en confiance, il va lui proposer la formation au *trading*, qui s'avérera très succincte, et même un compte de démonstration qui, étonnamment, ne sera pas perdant.

Après des dépôts de quelques centaines d'euros, le client est grisé par les premiers gains qui apparaissent et des soi-disant « bonus » lui sont même offerts, sans pour autant que les conditions d'attribution qui le rendent illusoire ne lui soient bien sûr exposées (il est conditionné au constat d'un volume de *trade* 30 ou 40 fois supérieur au bonus…). Le conseiller est, à ce stade, très présent, il n'hésite pas, par des manipulations psychologiques, à pénétrer dans l'univers familial du client pour accroître encore sa confiance. Il l'appelle très régulièrement pour lui montrer que les conseils donnés sont efficaces et l'inciter à augmenter les sommes qu'il verse sur son compte de *trading*. Les arguments les plus fallacieux sont employés pour rassurer mais en même temps obtenir les fonds rapidement (voir à cet égard les propos que le médiateur a pu relever dans un enregistrement téléphonique entre un « conseiller » et un épargnant, relaté dans le *Journal de bord* du médiateur de novembre 2016).

Dès que les premières pertes apparaissent, le client est pris dans une spirale dans laquelle le seul moyen de les récupérer est, selon son « conseiller », d'opérer de nouveaux versements. Souvent de nouveaux « conseillers » vont apparaître successivement, en prétextant qu'avec eux le client repartira sur de nouvelles bases pour gagner à nouveau. Ces derniers vont user de tous les subterfuges pour faire pression et obtenir le plus de fonds possible quitte même à culpabiliser le client ou lui faire du chantage. Une fois que ces « conseillers » considèrent que le maximum d'argent a été soutiré, ils vont devenir totalement injoignables et le client, conscient trop tardivement du piège dans lequel il est tombé, se retrouve alors face à un mur.

Le médiateur constate que, cette année particulièrement, les pratiques agressives tendent à se durcir et à se concentrer sur les épargnants susceptibles de faire des versements importants. Plusieurs plaintes dans lesquelles étaient relatés des faits de harcèlement et de manipulation concernaient des plaignants disposant d'une épargne confortable et dont les « conseillers » connaissaient sans doute l'existence. Les chiffres de 2016 semblent corroborer cette tendance avec une augmentation de la moyenne des sommes récupérées à 11 938 euros, la moitié des dossiers portant sur un montant supérieur à 5 000 euros. Les pertes subies par certains épargnants ont dépassé les 90 000 euros et le cumul des pertes s'agissant des dossiers traités au fond, qui donc ne concernent que des sociétés agréées, a dépassé le million d'euros.

Cependant, après avoir instruit le dossier et procédé à de nombreux échanges par courrier et parfois de longues négociations par téléphone, le médiateur peut, dans certains, cas obtenir de bons résultats. Pour cela, il est indispensable que le client ait pu conserver une trace des échanges ayant eu lieu avec ces sociétés (copies d'écran, courriels, historique de messagerie instantanée, enregistrements téléphoniques, etc.) permettant de corroborer les faits.

En 2016, le médiateur a émis 78 recommandations sur ce sujet, dont 71 ont été favorables au plaignant, leur ayant permis de récupérer un total de 823 733 euros (379 209 euros en 2015) représentant 79 % des sommes perdues.

Ce fléau est donc encore bien présent, même si l'on peut se réjouir de la première décélération du nombre de plaintes reçues depuis l'apparition de ce phénomène. S'il est encore un peu tôt pour en tirer des conclusions, il est fort probable que la mobilisation de l'AMF ces dernières années n'y soit pas étrangère. Le projet d'interdiction de la publicité sur ces produits toxiques qu'elle portait s'est concrétisé avec l'entrée en vigueur de la loi 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 interdit toute publicité directe ou indirecte par voie électronique susceptible de toucher des investisseurs particuliers et portant sur des contrats financiers considérés comme spéculatifs et risqués, dont font partie le Forex et les options binaires. En outre, le médiateur attend avec grand intérêt l'entrée en application le 3 janvier 2018 du règlement européen sur les Marchés d'instruments financiers (MiFIR) et plus particulièrement celle de la règle de l'article 42 dite « *product intervention* » qui donnera à tous les régulateurs nationaux européens le droit d'envisager l'interdiction pure et simple du Forex et des options binaires.

Malgré tout, et même si la décélération se confirme en 2017, il est indispensable de rester vigilant et, déjà, des premiers indices semblent indiquer un déplacement de la tentative de l'escroquerie vers d'autres produits (terres rares, diamants, etc.) proposés par des sociétés usant de pratiques ressemblant étrangement à celles rencontrées dans le domaine du Forex et des options binaires.

La seule solution pour s'en prémunir est de fuir les sites internet proposant du Forex et des options binaires et de se rappeler qu'il n'existe pas de rendement élevé sans risque élevé.

## LA MÉDIATION SUR LE FOREX ET LES OPTIONS BINAIRES EN CHIFFRES

Les dossiers clôturés en 2016 sur le thème du Forex et des options binaires ont abouti à 71 recommandations financières favorables. Celles-ci ont quasiment toutes été suivies, le plus souvent après de nombreuses relances et de longues négociations, permettant d'aboutir à un total d'indemnisations de 823 733 euros (379 209 euros en 2015) qui représente 79 % des sommes perdues.

Les montants recouvrés vont de 200 euros à 84 170 euros, avec une moyenne de 11 938 euros et une médiane de 5 000 euros.

### TERRES RARES, DIAMANTS ET AUTRES « VALEURS REFUGES » : NOUVELLES ESCROQUERIES EN PERSPECTIVE ?

Après plusieurs années de hausse considérable des saisines sur le Forex et les options binaires, le ralentissement connu cette année pourrait en réalité cacher un déplacement de l'escroquerie vers de nouveaux « placements ».

En effet, avec la baisse des taux d'intérêts et la peur d'une nouvelle crise financière, les placements vantant des soi-disant valeurs refuges sont devenus très tentants. Ces prétendues opportunités rassurent par l'aspect tangible du bien dans lequel investir (terres rares, diamants, vin, etc.) tout en mettant en avant les rendements élevés, souvent en arguant de la rareté du produit ou en faisant croire que sa demande explose.

Les plaintes reçues par le médiateur sur ce sujet sont passées de 3 en 2015, à 22 en 2016. Les pratiques commerciales agressives recensées ressemblent à celles du Forex et des options binaires. La mécanique est encore plus cynique, car le client est incité à payer pour un bien qu'il ne verra jamais et dont il ne peut être certain qu'il existe. Dans l'hypothèse où il parviendrait tout de même à le récupérer, l'épargnant se rend compte qu'il l'a acheté à un prix totalement surévalué et que, du fait de sa spécificité, il sera impossible à revendre.

Malheureusement, dans la majorité des premiers cas reçus en médiation, il a été impossible d'obtenir la moindre réponse de ces sociétés et donc d'entrer dans un processus de médiation. Les adresses postales communiquées sont soit fausses, soit de simples boîtes aux lettres, les numéros de téléphone renvoient vers l'étranger et les sociétés sont immatriculées via des prête-noms.

L'espoir de revoir tout ou partie des fonds investis est alors faible et la victime n'a souvent pas d'autre choix que de déposer plainte.

## 3– 2016 : Un important litige de masse

Le litige de masse qu'a eu à connaître le médiateur en 2016 s'est traduit par 102 dossiers dont 97 ont été clôturés durant l'exercice annuel. Il a porté sur l'information financière due par les teneurs de compte français à leurs clients, actionnaires d'une importante société étrangère, et sur les conséquences fiscales en droit français consécutives à la scission décidée par ladite société étrangère. En effet, par l'effet de cette scission, les actionnaires anciens se sont vus distribuer gratuitement des actions à due concurrence de la filiale nouvellement créée. Or, en droit fiscal français, les actions nouvellement distribuées sont considérées comme un dividende imposable.

Des actionnaires français concernés par cette distribution gratuite d'actions ont saisi le médiateur après avoir constaté sur leur avis d'opération le montant du prélèvement non libératoire de l'acompte fiscal prélevé au titre des dividendes, certains ayant même vu leur compte devenir débiteur. Ils ont estimé que leur teneur de compte aurait dû les informer préalablement de cette opération de scission ainsi que de ses conséquences fiscales. En l'absence d'une telle communication, ils estimaient avoir été privés de la possibilité d'envisager une vente éventuelle de leurs titres avant cette opération sur titres et d'en éviter, dès lors, les conséquences fiscales.

Dans un premier temps, le médiateur a rappelé que la jurisprudence, de manière constante, considère que ni les usages, ni l'équité, ni la loi n'obligent un teneur

de compte à informer ses clients d'un évènement affectant la vie d'une société émettrice[6]. Toutefois, l'article 322-12, II du règlement général de l'AMF pose deux exceptions à cette absence d'obligation d'information :

« *II- Le teneur de compte-conservateur transmet dans les meilleurs délais à chaque titulaire de compte titres les informations suivantes : 1° Les informations relatives aux opérations sur titres financiers nécessitant une réponse du titulaire, qu'il reçoit individuellement des émetteurs de titres financiers ; 2° Les informations relatives aux autres opérations sur titres financiers qui entraînent une modification sur les avoirs inscrits sur le compte du client, qu'il reçoit individuellement des émetteurs de titres financiers*. »

À la lecture de cet article, la seconde hypothèse avait bien vocation à s'appliquer en l'espèce, l'opération de scission étant une opération sur titre à l'origine d'une modification sur les avoirs inscrits sur le compte de l'actionnaire. Toutefois, le médiateur a également observé que l'information transmise par l'émetteur étranger aux teneurs de compte ne comportait aucun élément d'ordre fiscal, ce qui est d'ailleurs compréhensible et classique dans un tel cas.

Ainsi, bien qu'il puisse être fait grief à certains teneurs de compte de ne pas avoir transféré à leurs clients les informations à leur disposition dans les meilleurs délais, au regard de l'article susmentionné, il ne pouvait leur être reproché de ne pas avoir communiqué les conséquences fiscales relatives à cette opération sur titre puisqu'eux-mêmes n'avaient pas reçu une telle information de la part de l'émetteur étranger.

Le médiateur a dès lors rendu dans l'ensemble de ces dossiers des recommandations défavorables aux demandeurs.

**Un PEE est déclaré inactif si – lorsque le titulaire est vivant – le compte, une fois devenu disponible, n'a fait l'objet d'aucune opération, et que son titulaire ne s'est pas manifesté au bout de cinq ans.**

6– Com. 9 janvier 1990, n° 88-17.291 ; Com. 19 février 2008, n° 06-18.762.

## 4– 2016 : Une année riche en nouvelles réglementations qui ont une incidence sur la Médiation de l'AMF

Quatre de nouvelles réglementations, outre bien sûr celle qui régit directement la transposition de la directive Médiation de la consommation, ont eu en 2016, et pourraient continuer d'avoir, des conséquences sur la médiation de l'AMF.

### A– LES PREMIERS DOSSIERS DE MÉDIATION SUR LA LOI ECKERT (CONTRATS BANCAIRES INACTIFS)

Depuis le 1er janvier 2016, date de l'entrée en vigueur de la loi Eckert n° 2014-617 du 13 juin 2014 sur les comptes bancaires inactifs et les contrats d'assurance vie en déshérence, les établissements financiers sont tenus, chaque année, de recenser les comptes inactifs ouverts dans leurs livres et d'en informer les titulaires et, à défaut d'opération ou de manifestation de leur part, de transférer les sommes correspondantes auprès de la Caisse des dépôts et consignations (CDC). Les plans d'épargne salariale étant concernés par cette réforme, le médiateur de l'AMF a commencé à recevoir, fin 2016, les premières contestations résultant de la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions.

En application de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier, un plan d'épargne entreprise (PEE) est déclaré inactif si – lorsque le titulaire est vivant –, à l'issue d'une période de cinq ans, deux conditions cumulatives sont remplies :

- le compte n'a fait l'objet d'aucune opération ; et
- le titulaire du compte ne s'est manifesté sous quelque forme que ce soit.

La période d'inactivité de cinq ans commence à courir à l'issue du délai d'indisponibilité des avoirs, soit cinq ans pour le PEE.

Une fois le compte qualifié d'inactif, et s'il le reste pendant dix ans à compter du terme de l'indisponibilité des avoirs (ou trois ans si le titulaire du compte est décédé), le teneur de compte doit en informer le titulaire et renouveler cette information chaque année et une dernière fois six mois avant la liquidation des avoirs et le transfert des fonds à la Caisse des dépôts et consignations qui les conservera alors pendant vingt ans (vingt-sept ans en cas de décès du titulaire).

Pour éviter la liquidation, sinon obligatoire, de ses actifs, suivie d'un transfert à la CDC, il appartient au client de réaliser une opération ou de se manifester, étant précisé qu'une simple connexion du client à son espace personnel en ligne suffit.

Dans les premiers dossiers soumis au médiateur, les plaignants faisaient valoir n'avoir reçu aucune information préalablement à la liquidation et au transfert de leurs avoirs auprès de la CDC et sollicitaient une régularisation.

Dans un premier cas où l'épargnante se plaignait non pas tant de la liquidation que du transfert des sommes à la CDC, le teneur de compte a reconnu que, à la suite d'un incident, la plaignante n'avait effectivement reçu aucune information préalablement à la liquidation des avoirs d'épargne salariale de son mari décédé et au transfert des fonds à la CDC. Le teneur de compte a suivi la recommandation du médiateur et a procédé au remboursement des frais prélevés à l'occasion du transfert. Cependant, il restait à résoudre la demande de restitution des fonds formulée par la plaignante. Le teneur de compte l'avait seulement invitée à consulter le site dédié www.ciclade.fr, service d'intérêt général permettant de rechercher gratuitement les sommes issues de comptes inactifs, mais aussi d'assurances vie, transférées à la Caisse des dépôts et consignations.

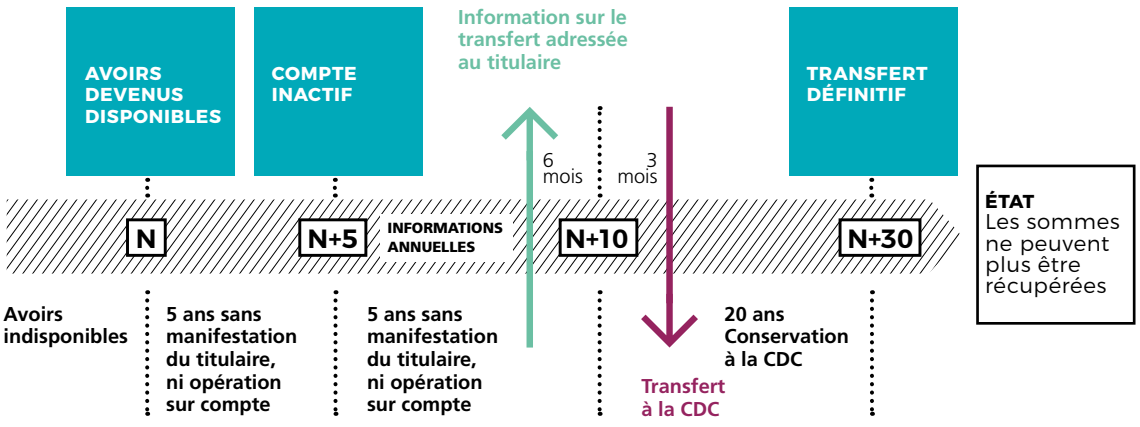
Or la plaignante ne disposait pas d'internet. Le médiateur, après s'être rapproché de la CDC afin de connaître la solution alternative dans un tel cas, a pu indiquer à la plaignante qu'il était possible d'adresser sa demande de restitution par voie postale.

Dans un autre dossier, le teneur de compte concerné a transmis au médiateur copie du courrier adressé au titulaire du compte six mois avant la liquidation de ses avoirs et le transfert à la CDC. Le médiateur a ainsi pu constater que, conformément à l'article L. 312-20 du code monétaire et financier, le teneur de compte avait averti le titulaire du plan d'épargne salariale et que le courrier contenait l'ensemble des informations utiles.

L'article L. 312-20 précité exige que l'établissement informe ses clients « *par tout moyen* ». Le médiateur a observé que ce courrier avait, dans ce cas, été adressé en lettre suivie et recommandée, sans accusé de réception susceptible de mieux sécuriser la distribution et identifier les plis non distribués. Le médiateur espère que cette précaution sera suffisante pour diminuer le nombre de réclamations motivées par un défaut d'information, mais elle n'épuisera sans doute pas tous les types de litiges résultant de la mise en application de la loi Eckert en matière d'épargne salariale.

Dans le cas où le médiateur ne relève aucun dysfonctionnement imputable au teneur de compte, il invite le demandeur à se rendre sur le site www.ciclade.fr afin qu'il formule une demande de restitution de ses fonds.

## APPLICATION DE LA LOI ECKERT À L'ÉPARGNE SALARIALE



## B– LA RÉFORME DU RÉGIME DES OBLIGATIONS DANS LE CODE CIVIL

C'est par l'effet de l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016, entrée en vigueur le 1er octobre 2016, que plus de 350 articles du code civil ont été modifiés. L'objectif de la réforme législative était double : rendre plus attractif le droit français en matière internationale, et renforcer la justice contractuelle par la protection accrue de la partie faible du contrat.

Ainsi, tout nouveau contrat conclu après cette date sera régi par ces nouvelles dispositions. Les professionnels doivent être conscients que désormais, par exemple, est consacrée la jurisprudence au terme de laquelle (article 1170) : « *toute clause qui prive de sa substance l'obligation essentielle du contrat est réputée non écrite* » et que « *le contrat à titre onéreux (article 1169) est lui-même nul si la contrepartie est illusoire ou dérisoire lors de sa formation* ».

Un exemple de jurisprudence est consacré désormais dans un nouvel article du code civil (article 1156), celle de la théorie du mandat apparent. Cette jurisprudence a été utilisée pour résoudre un dossier de médiation. L'article 1156 dudit code dispose que l'acte accompli par un représentant sans pouvoir ou au-delà de ses pouvoirs est inopposable au représenté sauf si le tiers contractant a légitimement cru en la réalité des pouvoirs du représentant.

Par exemple, on ne peut reprocher à un particulier de ne pas avoir réclamé à son conseiller bancaire la justification de ses pouvoirs si ce dernier s'engage vis-à-vis de ce client. Même s'il ne dispose pas d'une délégation de pouvoir suffisante, il suffit, pour que l'établissement financier soit lui-même engagé, que ce client ait pu légitimement croire en la réalité des pouvoirs de son conseiller.

Ainsi, le médiateur a eu à émettre une recommandation sur le fondement de cette théorie dans un différend opposant un épargnant à son établissement financier.

À la suite des résultats décevants sur l'année 2012 de l'ensemble des comptes dont disposait cet épargnant dans cet établissement, son conseiller s'était engagé à exonérer l'ensemble de ses comptes de frais de gestion au titre de l'année 2013. Cet engagement ayant été formalisé par écrit via une attestation au nom de ce conseiller. Or à réception des comptes rendus de gestion annuels de chacun de ses comptes, le client a été surpris de constater le prélèvement de frais de gestion pour l'année 2013 s'élevant à 3 260 euros. Il a donc demandé le remboursement de ces frais auprès de son établissement financier qui a refusé. Le médiateur a dès lors été saisi de ce litige.



Réunion FIN-NET des 29 et 30 septembre 2016 à Berlin. Intervention du médiateur ici aux côtés de Francis Frizon, membre du *Sterring Committee*.

L'établissement financier a, dans un premier temps, refusé d'accéder à cette demande dans la mesure où son préposé ne disposait pas, en sa qualité de gérant de portefeuille, d'une délégation de pouvoir suffisante pour accorder un tel engagement au nom de l'établissement financier. En outre, tant le client que le préposé avaient quitté l'établissement financier.

Le médiateur a toutefois fait valoir qu'il n'était pas possible en l'espèce d'écarter devant les tribunaux le risque de requalification en mandat apparent les circonstances sus évoquées, pouvant ainsi engager la responsabilité de l'établissement. Le médiateur a considéré que le client de cet établissement avait pu légitimement croire que son conseiller, qui avait le titre de fondé de pouvoirs, disposait des pouvoirs nécessaires pour lui accorder un geste commercial se matérialisant par une exonération des frais de gestion pour une année.

À la suite de l'argumentation développée par le médiateur, l'établissement financier a accepté de procéder à un geste commercial vis-à-vis de son client tel que demandé par le médiateur.

## C– LES DISPOSITIONS DE LA LOI SAPIN 2 SUR L'INTERDICTION DE CERTAINES PUBLICITÉS

L'article 72 de la loi n° 2016-1691 interdit depuis le 1er janvier, la publicité électronique sur les contrats financiers hautement spéculatifs tels que le Forex et les options binaires pour le grand public. Ces dispositions, sont rappelées dans le chapitre du rapport annuel présentant l'activité et les résultats de la médiation dans ce secteur.

### D– LA LOI DE MODERNISATION DE LA JUSTICE DU XXIE SIÈCLE SUR LE RECOURS À LA MÉDIATION PRÉALABLE

L'article 4 de la loi de modernisation de la justice du XXIe siècle sur le recours à la médiation, entrée en vigueur le 18 novembre 2016, prévoit désormais, sous peine d'irrecevabilité prononcée d'office par le juge, que la saisine par déclaration au greffe du tribunal d'instance doit être précédée d'une tentative en vue de parvenir à une résolution amiable du litige.

Ainsi, tout demandeur qui réclame une somme inférieure ou égale à 4000 euros (en vertu de l'article 843 du code de procédure civile) et qui saisit le tribunal d'instance (ou la juridiction de proximité jusqu'au 30 juin 2017, celle-ci étant supprimée à partir du 1er juillet 2017) par déclaration au greffe (c'est-à-dire sans huissier) prend le risque de se voir déclaré irrecevable s'il n'a pas fait appel à un conciliateur ou un médiateur.

## 4– L'ACTIVITÉ NATIONALE ET INTERNATIONALE DU MÉDIATEUR

### 1– Au plan national

Depuis 2007, le médiateur de l'AMF fait partie du Club des médiateurs de services au public et est membre du bureau du Club depuis février 2014 qui, en plus de la réunion plénière mensuelle, se réunit une fois par mois.

Deux fois par an, le médiateur de l'AMF co-anime une journée de formation consacrée à « La médiation sous l'angle juridique », organisée sous l'égide du Club. Cette année, le médiateur a notamment présenté l'environnement juridique général, des concepts propres à la médiation mais surtout la réforme du droit des contrats et des obligations, entrée en vigueur le 1er octobre 2016.

### 2– Au plan européen

Le médiateur de l'AMF, membre du réseau FIN-NET, composé de 58 médiateurs de 25 pays de l'Espace économique européen, a, comme chaque année, participé aux réunions du réseau, créé par la Commission européenne.

Cette année, lors de la réunion qui s'est tenue à Berlin les 29 et 30 septembre 2016, le médiateur de l'AMF a participé à des échanges nombreux et variés, notamment sur une possible campagne de presse destinée à accroître la notoriété de FIN-NET. Ce réseau est, en effet, un lieu privilégié d'échanges 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 (voir page 06).

### 3- Au plan international

Depuis janvier 2013, le médiateur de l'AMF est membre du réseau INFO *(International Network of Financial services Ombudsman*) qui regroupe près de 60 médiateurs financiers (banque, finance, assurance) venant du monde entier. Le médiateur de l'AMF échange avec les membres du réseau et participe à la réunion annuelle du réseau qui, cette année, s'est tenue en Arménie. Lors de cette réunion en séance plénière, le médiateur est intervenu pour exposer son analyse sur la question du délicat équilibre entre transparence et confidentialité.

Enfin, en 2016, le médiateur s'est, une nouvelle fois, rendu au colloque annuel organisé par l'Université d'Oxford et est intervenu sur le thème « *What do people want from dispute resolution ?* » en exposant les différentes motivations qui conduisent les consommateurs à saisir un médiateur.



**En juillet, les membres du Club des médiateurs se sont réunis pour une journée de séminaire interne. Cette journée a été l'occasion d'aborder la question de la formation des membres du Club et de leurs équipes et de partager leurs pratiques face à une augmentation constante des saisines.**

# 5- LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR

## 1- Le *Journal de bord* du médiateur : un succès qui se confirme

Depuis mai 2014, le médiateur de l'AMF, prend la parole chaque mois par le biais de son *Journal de bord*, accessible sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org – Rubrique Le médiateur), pour mieux rendre compte de son rôle et des bénéfices de la médiation. Le *Journal de bord* décrypte, en toute confidentialité, un dossier de médiation qui illustre la mission que remplissent quotidiennement le médiateur et son équipe de juristes.

L'audience du *Journal de bord*, à nouveau en forte hausse en 2016, confirme l'engouement des internautes pour le dossier du mois et la très appréciée *Leçon à tirer* tant pour le consommateur que pour le professionnel, au-delà des spécificités du cas présenté. Cette année, près de 23 430 visites ont été comptabilisées, soit 1 952 visites par mois contre 1 432 en 2015 et 814 en 2014.

**Marielle Cohen-Branche a également poursuivi en 2016 sa chronique mensuelle en direct dans l'émission de télévision *Intégrale Placements* sur BFM Business où elle traite, cette fois-ci à l'oral, des cas précédemment exposés dans le *Journal de bord*.**

### *JOURNAL DE BORD* DU MÉDIATEUR

**Les dossiers publiés en 2016 consultables intégralement sur le site de l'AMF**
**www.amf-france.org – rubrique du médiateur**

- « Meilleure exécution » des ordres ou la primauté du coût total payé par le client
- Options binaires et formation au *trading* par téléphone : comment vous faire perdre toutes vos économies
- À propos de la disparition d'une ligne de valeur dans un PEA : comment mieux comprendre le fonctionnement des droits préférentiels de souscription (DPS)
- Attention à certains montages financiers, en inadéquation manifeste avec les besoins des clients !
- Épargne salariale : attention aux confusions entre transfert et arbitrage !
- Successions : quel droit est reconnu au seul usufruitier d'un portefeuille titres ?
- Épargne salariale : attention, seul l'écrit est pris en considération pour formuler vos choix d'affectation dans les délais !
- Cession de titres non cotés détenus sur un PEA : n'omettez pas de verser le produit de la cession sur le compte espèces de votre plan et d'en informer votre banque !
- Épargne salariale et acquisition de la résidence principale : les justificatifs ne sont pas interchangeables
- Heure limite de centralisation des ordres sur OPCVM : attention aux confusions !

## 2– Les interventions du médiateur

Ayant à cœur d'améliorer la visibilité et la connaissance de la médiation, le médiateur intervient dans de nombreuses manifestations auprès des professionnels ainsi que du grand public.

Ainsi, en 2016, le médiateur est intervenu dans une dizaine de colloques et/ou réunions d'échanges avec des professionnels ou des instances universitaires.

Outre l'intervention du 29 novembre 2016 à l'occasion du colloque « La médiation de la consommation » (voir photo ci-dessous), d'autres interventions du médiateur sont à retenir cette année telles, que la *Matinale Actualité* de l'EIFR sur le thème « La médiation financière : les défis d'une nouvelle articulation et les leçons du terrain » ou encore la participation au colloque *Ethique et marchés financiers* organisé par la Revue Banque.

Le médiateur a également animé plusieurs sessions de formation et communiqué sur son expérience et sa vision de la médiation en France et en Europe. En particulier, Marielle Cohen-Branche intervient lors du cursus de formation des responsables du contrôle des services d'investissement (RCSI) au sein de l'AMF, au cours duquel elle présente le processus de médiation de l'AMF.

Son rôle pédagogique passe aussi par ses interventions dans la presse spécialisée et reprises parfois dans la presse pour un public plus large. À titre d'exemple, voici quelques articles parus en 2016 :

- *2016 : une étape historique pour la médiation* - Bulletin Joly Bourse - septembre 2016
- *La médiation change de dimension* - Banque & Droit - Juillet/août 2016

**Le 29 novembre 2016, le médiateur de l'AMF est intervenu dans l'une des tables rondes du colloque « La médiation de la consommation », organisé à Bercy par la secrétaire d'État en charge de la consommation afin de dresser, près d'un an après la transposition en France de la directive Médiation, un premier bilan de la généralisation de la médiation de la consommation en France. La table ronde était présidée par Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ; y ont également participé Jean-Pierre Teyssier, médiateur du Tourisme et du voyage, président du Club des médiateurs et Luc Tuerlinckx, président de l'Autorité résiduelle de médiation belge, ombudsman des Télécommunications.**



# ANNEXES

**ANNEXE 1**
Article L. 621-19 du code monétaire et financier ..... 35

**ANNEXE 2**
Organigramme de la médiation de l'AMF ..... 36

**ANNEXE 3**
La Charte de la médiation ..... 37

**ANNEXE 4**
*Journal de bord* du médiateur, 2 décembre 2016 ..... 38

**ANNEXE 5**
En savoir plus sur la médiation ..... 40

Les avantages de la procédure de médiation ..... 41

# Annexe 1

## ARTICLE L. 621-19 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

**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 renouvelable.

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 en 2017.

**GÉRARD RAMEIX**
Président

**BENOÎT DE JUVIGNY**
Secrétaire général

**MARIELLE COHEN-BRANCHE**
Médiateur

**CLAIRE CASTANET**
Directrice

**Direction des relations avec les épargnants**

PÔLE MÉDIATION

**FRANÇOIS DENIS DU PÉAGE**
Délégué du médiateur

**LYSIANE FLOBERT**
Assistante

**LAËTITIA HAVAS**
**VIRGINIE LAVOLÉ**
**NELLY LEBEL**
**FANNY THOMAS**
**JÉRÉMIE WIEDLIN**
Juristes

# 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 Ier 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 4

## *JOURNAL DE BORD* DU MÉDIATEUR, 2 DÉCEMBRE 2016

### « MEILLEURE EXÉCUTION » DES ORDRES OU LA PRIMAUTÉ DU COÛT TOTAL PAYÉ PAR LE CLIENT

Depuis le 1er novembre 2007, date à laquelle la directive Marchés d'instruments financiers (MIF) est entrée en vigueur, les prestataires de services d'investissement doivent appliquer les règles dites de « meilleure exécution ». À ce titre, ils élaborent une politique d'exécution des ordres qui décrit les facteurs retenus ainsi que les lieux d'exécution[1] sélectionnés pour obtenir le meilleur résultat possible pour leurs clients. Le dossier que je vous présente ce mois-ci m'a permis de revenir sur les principes applicables en la matière, notamment sur la primauté du coût total[2] payé par le client non professionnel.

#### Les faits

M. T. indique avoir passé le 3 décembre 2015 un ordre d'achat au cours limité à 12 € d'actions X, valable jusqu'au 31 décembre 2015. Toutefois, son ordre n'a pas été exécuté et ce, alors que le 15 décembre à 17h18 le cours de l'action concernée a atteint 11,995 €. Ce cours étant inférieur à la limite fixée, M. T. pouvait légitimement s'étonner de ne pas avoir acquis les actions X.

En réponse à sa réclamation, son teneur de comptes – l'établissement A. – lui a précisé que son ordre n'avait pas été transmis sur la plateforme d'exécution historique, Euronext, mais sur une plateforme d'exécution alternative étrangère[3].

M. T. conteste le choix de ce lieu au regard de la probabilité d'exécution et souligne, en outre, ne pas avoir donné son accord pour que ses instructions soient exécutées sur d'autres lieux que la plateforme historique. Considérant que l'inexécution de son ordre lui a causé préjudice, M. T. sollicite mon intervention afin d'obtenir un dédommagement.

#### L'instruction

J'ai interrogé le teneur de comptes de ce client. L'établissement a, dans un premier temps, fait valoir que sa politique de « Meilleure exécution » précise parmi les lieux d'exécution utilisés à la fois la plateforme historique mais aussi une plateforme alternative. En outre, il indique que le coût total de la transaction est le critère prioritaire en matière de meilleure exécution. Le teneur de compte m'informe qu'en application de cette politique, l'ordre d'achat de M. T. a donc été transmis sur une plateforme d'exécution alternative agréée par un régulateur européen.

Il m'est précisé qu'en l'espèce, le 15 décembre 2015, il a été exécuté sur la plateforme historique une quantité de 635 actions X au prix de 11,995 €. Cette même quantité a été exécutée à 12,00 € dans la plateforme alternative. Cependant, ainsi que cela figure sur le « carnet d'ordres » dont une copie m'a été fournie, le teneur de compte a souligné qu'en raison de la présence sur la plateforme alternative de nombreux autres investisseurs sur la valeur, l'ordre de M. T. n'avait donc pu être exécuté. En application des règles de priorité temporelle d'exécution des ordres, celui-ci n'était pas prioritaire selon la règle de marché « prix/temps ».

Au vu de ces éléments, l'établissement A. m'a confirmé son refus de donner une suite favorable à la demande de M. T.

#### La recommandation

Tout d'abord, il convient de rappeler que, depuis la directive MIF, les prestataires de services d'investissement doivent élaborer une politique d'exécution des ordres et la mettre à disposition du client. Celle-ci constitue une annexe de la convention de compte que le client accepte au moment de l'ouverture de son compte et l'entité doit avertir ses clients de toute

1– Lieux d'exécution possibles : un marché réglementé, un système multilatéral de négociation, un internalisateur systématique, ou de gré à gré.

2– Le coût total est le prix de l'instrument financier augmenté des coûts liés à l'exécution, qui incluent toutes les dépenses encourues par le client directement liées à l'exécution de l'ordre, y compris les frais propres au lieu d'exécution, les frais de compensation et de règlement et tous les autres frais éventuellement payés à des tiers ayant participé à l'exécution de l'ordre (article 314-71 du règlement général de l'AMF).

3– Il peut s'agir d'un marché réglementé étranger (tel Equiduct, Xetra, London Stock Exchange) ou d'un système multilatéral de négociation. Sans avoir la qualité de marché réglementé, un SMN assure la rencontre, en son sein et selon des règles définies, des ordres (achats et ventes) sur des instruments financiers : les principaux sont Chi-X, Turquoise, BATS…

modification substantielle apportée à sa politique d'exécution. Dans ce cadre, les prestataires de services d'investissement peuvent proposer d'autres lieux d'exécution que les marchés historiques, telles que des plateformes alternatives, si elles permettent selon eux d'obtenir le meilleur résultat possible lors de l'exécution des ordres de leurs clients.

Dans ce dossier, après consultation de la politique d'exécution des ordres de l'établissement A., j'ai constaté que la plateforme alternative concernée figurait bien parmi les lieux d'exécution sélectionnés par cet établissement. À cet égard, j'ai relevé que le consentement préalable du client quant au lieu d'exécution n'est exigé que lorsque l'ordre est exécuté en dehors d'un marché réglementé ou d'un système multilatéral de négociation[4]. Or, l'ordre de M. T. n'ayant pas été transmis en dehors de ce type de lieux d'exécution, son consentement n'était pas requis.

En outre, parmi les facteurs de « meilleure exécution », j'ai observé que l'établissement A. a posé en « Priorité 1 » le meilleur coût total payé par le client et non la probabilité d'exécution. Sur ce point, j'ai noté que si l'article L. 533-18 du code monétaire et financier retient effectivement plusieurs facteurs possibles de meilleure exécution tels que la rapidité, la probabilité d'exécution, le prix ou encore la nature de l'ordre, il n'en demeure pas moins que le meilleur coût total reste prépondérant et est apprécié au cas par cas. En effet, en application de l'article 314-71 du règlement général de l'AMF, « *lorsque le prestataire de services d'investissement exécute un ordre d'un client non professionnel, le meilleur résultat possible est déterminé sur la base du coût total* ». À cet égard, le *Guide relatif à la meilleure exécution*[5] souligne en effet que « *l'introduction de critères qualitatifs dans la politique d'exécution à destination d'une clientèle non professionnelle devra cependant tenir compte du fait que, pour cette catégorie de clients, le critère de coût total prime* ». Le coût total s'entend comme le prix de l'instrument financier auquel s'ajoutent tous les autres coûts liés à l'exécution.

Par ailleurs, en tout état de cause, il est constant[6] que la transmission d'un ordre et son enregistrement n'impliquent pas nécessairement son exécution, même si la limite de prix fixée par le client est atteinte.

En effet, l'exécution d'un ordre s'effectue par application de deux règles de priorité :

- par le prix tout d'abord : un ordre d'achat/vente avec une limite supérieure/inférieure est servi avant tous les ordres libellés à des prix inférieurs/supérieurs, l'ordre « au marché », c'est-à-dire sans limite de prix, étant prioritaire sur les ordres « à la meilleure limite » et sur les ordres « à cours limité » ;
- par le temps ensuite : deux ordres de même sens et au même prix sont exécutés dans l'ordre d'arrivée.

Ainsi, compte tenu de la primauté du coût total, et non de la probabilité d'exécution, régulièrement retenue par l'établissement A., la circonstance que l'ordre de M. T., transmis sur une plateforme alternative, n'ait pas été exécuté ne me permettait pas de conclure à un manquement de la part l'établissement A. dans ce dossier.

## LA LEÇON À EN TIRER

Depuis 2007, avec la directive MIF qui a consacré la concurrence des lieux d'exécution, les bourses historiques ont perdu leur monopole. De nombreux opérateurs alternatifs sont apparus rendant plus complexe l'environnement des marchés financiers et nécessitant une information plus claire apportée aux clients.

Il faut en effet avoir conscience que si ces plateformes alternatives proposent des conditions tarifaires favorables qui se répercutent dans une certaine mesure sur le coût total payé par le client, elles n'offrent pas nécessairement, et en permanence, le même niveau de liquidité que les marchés réglementés historiques…

Certes, le client est toujours en droit de donner une instruction spécifique (article L. 533-18 du code monétaire et financier) à son prestataire mais, dans ce cas, ce dernier ne garantit plus la priorité arrêtée en vue d'obtenir le meilleur résultat possible sur le point visé par l'instruction spécifique (article 314-72 du règlement général de l'AMF).

4– Article L. 533-18 III al. 3 du code monétaire et financier.

5– Position – recommandation AMF n° 2014-07.

6– Sur ce sujet voir : Attention ! Un ordre de bourse peut en cacher un autre : qu'en est-il des règles de priorité d'exécution des ordres ?

# Annexe 5

## 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/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:FR:PDF**
- Règlement européen 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation :
  **http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR TXTPDF/?uri=OJ:JOL_2013_165_R_0001_01&from=EN**
- Ordonnance n°2015-1033 du 20 aout 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 30octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation :
  **https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/10/30/EINC1517228D/jo**

# 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 trois 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**

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02 – France
Tél. : 01 53 45 60 00
**www.amf-france.org**

N°ISBN : 979-10-91964-46-3 – Conception graphique et réalisation : **avant**garde – © Franck Dunouau, Dietmar Gust, Arnaud Izaguerri, Ivan Roth, Patrick Sordoillet, GettyImages