

Rapport du médiateur de l'AMF 2014

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

AMF

CONTACTER
LE MÉDIATEUR DE L'AMF

Par voie postale
Madame Marielle Cohen-Branche
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

« Que retenir de l'année 2014 ? »



Toujours plus de dossiers

Pour la troisième année consécutive, le nombre de demandes de médiation augmente mais les demandes hors du champ de compétence croissent encore plus vite.

Le nombre des dossiers reçus par la Médiation s'est encore accru de 10 % pour dépasser pour la première fois les 1 000 demandes (1 001 exactement), les demandes hors du champ de compétence ont crû plus rapidement pour atteindre 45 % des demandes, contre 33 % l'année passée. On le sait, il s'agit là d'une tendance pérenne, résultant principalement du fractionnement bien complexe pour l'épargnant des champs de compétence des médiateurs en France, et ce d'autant plus que bien souvent les matières sont imbriquées entre elles et parfois les produits sont commercialisés par les mêmes entités, voire les mêmes conseillers. Je continue de les réorienter le plus rapidement possible, tout en formant toujours le vœu qu'un jour les épargnants français puissent disposer d'un guichet unique banque/assurance/finance, comme le connaissent les épargnants anglais par exemple.

Une croissance exponentielle des demandes dans deux secteurs : l'épargne salariale, dont les demandes ont été multipliées par six en deux ans (117 contre 20 en 2012), et celles relevant de la spéculation sur le marché des changes accessible au grand public (Forex), dont les demandes ont triplé en trois ans (141 contre 46 en 2011).

Le pourcentage des avis rendus en faveur ou en défaveur des épargnants est, pour sa part, resté exactement identique à celui de l'année passée : 44 % en faveur des épargnants et 56 % en leur défaveur.

Enfin, je me réjouis de l'adhésion toujours plus forte aux recommandations particulières du médiateur. Elle atteint désormais 94 % des recommandations favorables émises (contre 80 % l'année passée), tandis que le nombre de recommandations contestées est demeuré cantonné à 6 % des avis défavorables.

Un dernier point à souligner : les négociations avec les professionnels prennent parfois davantage de temps que par le passé. J'estime important que les diverses indications que ces derniers

présentent soient justifiées par des pièces, des copies d'écran ou même corroborées, lorsque le dossier le permet, par des enregistrements téléphoniques. Elles contribuent à la clarification du litige et à son apaisement. Enfin, lorsque mon avis est accepté par les deux parties, je ne clôture pas le litige sans avoir validé un protocole et vérifié son exécution.

Pour l'année 2014, la durée moyenne des médiations s'est établie à quatre mois et demi.

Il n'échappera à personne que le fonctionnement des marchés financiers et la commercialisation des produits structurés sont parfois régis par des réglementations pas forcément pérennes et rarement simples. Particulièrement, lorsque l'avis est défavorable à l'épargnant, il importe, à mon sens, d'en expliciter les mécanismes. Cette complexité, j'ai souhaité l'illustrer cette année à travers deux thèmes principaux : les ordres de bourse et les transferts de plans d'épargne en actions (PEA).

Disposer d'une équipe de juristes aguerris, conduite par mon délégué, François Denis du Péage, et être adossé au régulateur avec toutes les compétences présentes pour comprendre les mécanismes en jeu, tout en conservant l'anonymat des parties, sont des atouts précieux et décisifs. Ils expliquent sans doute la qualité des résultats obtenus par la Médiation de l'AMF.

Les trois innovations essentielles de 2014

En premier lieu, l'émission de recommandations générales en matière d'épargne salariale.

À l'examen des dossiers reçus dans ce domaine, dont le nombre atteint maintenant 12 % du total des plaintes reçues, le salarié-épargnant ne s'estime pas suffisamment ou clairement informé, et ce à trois moments clés :

- en cas de déblocage anticipé : quelles en sont les conditions exactes ?
- lorsqu'il quitte son entreprise, quels frais lui sont désormais facturés ?
- lorsqu'il place son épargne via le site internet de son teneur de compte : comment éviter les mauvaises manipulations informatiques ?

L'instruction plus poussée de ces dossiers a fait apparaître que si les teneurs de compte respectent pour la plupart la réglementation, qui figure pour l'essentiel dans le code du travail et dans les conventions signées par le teneur de compte avec les employeurs, celle-ci m'est apparue, en équité et en droit, insuffisamment éclairante pour permettre au salarié-épargnant de faire ses choix en toute connaissance de cause.

La mise en place l'été dernier du COPIESAS, organisme chargé par les pouvoirs publics de faire des propositions en vue de réformer et simplifier la réglementation de l'épargne salariale, m'a donné l'occasion de formuler des recommandations générales qui ont été reprises par cet organisme en novembre 2014. À l'heure où sont écrites ces lignes, on ignore encore quelles seront les mesures définitives que prendra précisément le législateur.

En deuxième lieu, le lancement en mai dernier de mon Journal de bord disponible sur le site internet de l'AMF, dans la rubrique du médiateur.

Chaque mois, j'y expose, anonymement bien sûr, et de façon pédagogique, un dossier traité en en tirant les leçons de façon plus générale. Ce Journal de bord permet de mieux faire connaître la diversité des cas rencontrés et de rendre plus vivante la mission du médiateur. Je sais déjà que beaucoup de responsables de la conformité d'établissements financiers ou des avocats en sont déjà de fidèles lecteurs.

En dernier lieu, la mise en place d'un nouvel outil statistique plus fin.

Il permet une meilleure appréhension du fonctionnement de la Médiation et fournit des indications sur les montants médians d'indemnisation obtenus par la Médiation, par grands secteurs.

Ancien conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier de mars 2003 à janvier 2011, Marielle Cohen-Branche a été également membre de la Commission des sanctions de l'AMF en novembre 2003. Ce mandat s'est achevé au terme de celui de magistrat de la Cour de cassation en janvier 2011. Elle a précédemment exercé pendant vingt-cinq ans comme juriste de banque et a notamment occupé le poste de directeur juridique et contentieux du Crédit agricole Île-de-France de 1993 à 2003. Marielle Cohen-Branche a été également de 2003 à 2011 membre du comité de la médiation bancaire chargé notamment, sous l'autorité du gouverneur de la Banque de France, de veiller à l'indépendance des médiateurs bancaires. Depuis le 15 octobre 2013, elle est en outre membre du Tribunal international administratif de la Banque mondiale. Marielle Cohen-Branche est chevalier de la Légion d'honneur et officier de l'Ordre national du mérite. En novembre 2014, son mandat de médiateur de l'Autorité des marchés financiers venant à échéance a été reconduit pour une durée de trois ans.

Quelques mots, enfin, sur la Médiation de l'AMF au plan national et international

La transposition en France de la directive européenne sur la Médiation (2013/11/UE), adoptée le 21 mai 2013, doit intervenir au plus tard le 9 juillet 2015. J'ai participé activement au suivi de sa préparation, au sein du bureau du club des médiateurs, dont le médiateur de l'AMF est désormais membre, qui a œuvré sous l'autorité de son président, Emmanuel Constans, pour dégager les grandes lignes de la future réglementation. Le Parlement vient d'autoriser le Gouvernement à prendre les mesures nécessaires par voie d'ordonnance. C'est donc bien à des exigences en termes de qualité et d'accès que devront se soumettre tous les médiateurs et à des exigences supplémentaires prévues pour les médiateurs d'entreprise. Leur respect devra être contrôlé par des autorités publiques compétentes avec rigueur et transparence, si l'on veut que ce mode de résolution amiable des litiges poursuive sa voie de progression.

Je n'aurais pas tout dit si j'omettais d'indiquer que mon mandat de trois ans, qui s'est achevé le 15 novembre 2014, a été renouvelé par le président de l'AMF après consultation du Collège pour une nouvelle période de trois années. J'aurai donc l'honneur et le plaisir de poursuivre cette mission d'intérêt général, organisée par la loi, au service à la fois des épargnants et des prestataires de services d'investissement, dans le double souci du droit et de l'équité.

Paris, le 16 février 2015

Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Sommaire

Le rapport du médiateur

A. La Médiation de l'AMF et ses évolutions en 2014 05

1. Rappel des missions du médiateur 05
2. 2014 : une activité toujours plus soutenue 05
3. Une innovation majeure : Journal de bord du médiateur 08
4. Les actions nationales et internationales du médiateur ... 09
5. Les activités de communication du médiateur 10

B. Les thèmes des médiations 10

1. Un nouveau classement thématique 10
2. La mauvaise exécution ou l'inexécution d'ordres 12
3. Une nouvelle et forte augmentation des saisines sur le Forex et les options binaires 14
4. Pour la première fois : émission de recommandations générales pour l'épargne salariale 16

Les annexes 21

LE RAPPORT DU MÉDIATEUR

A. LA MÉDIATION DE L'AMF ET SES ÉVOLUTIONS EN 2014

1. Rappel des missions du médiateur

La Médiation de l'AMF offre, en application de la loi, un service public gratuit favorisant 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.

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

Par sa position de tiers indépendant des deux parties au litige, par son expérience, par la technicité et l'expertise des équipes de l'AMF, 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.

Le processus de médiation est encadré par une charte qui figure en annexe de ce rapport.

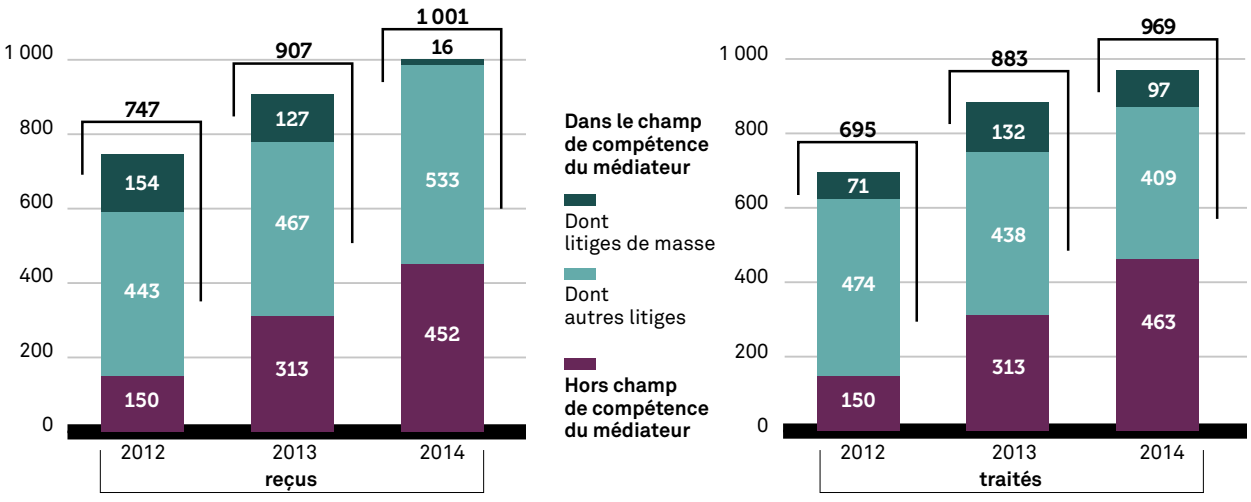
Si la recommandation du médiateur, strictement confidentielle, est favorable à l'épargnant, celle-ci, une fois acceptée par les deux parties au litige, prend la forme le plus souvent d'une régularisation ou d'une indemnisation totale ou partielle de la perte subie. Il s'agit dans tous les cas d'un « geste commercial » de la part des entreprises mises en cause, n'impliquant pas la reconnaissance d'une quelconque responsabilité.

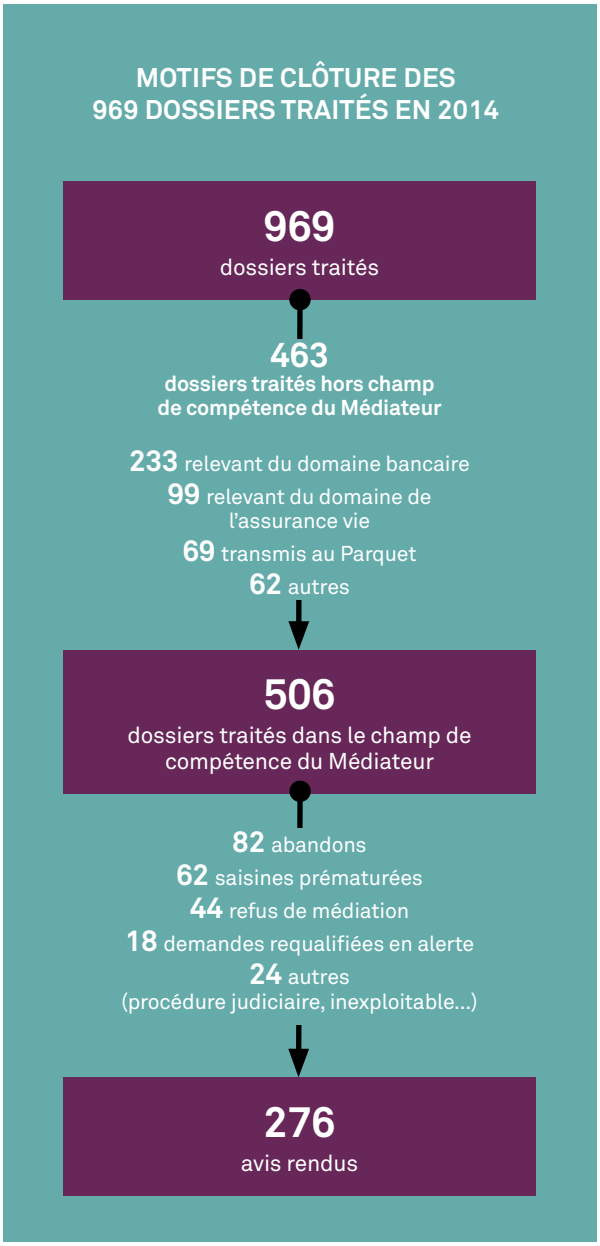
2. 2014 : une activité toujours plus soutenue

Le nombre de saisines de la Médiation continue d'augmenter de 10 % par rapport à 2013 mais dans une proportion moindre par rapport à l'année précédente (21 %). L'année 2013 avait été marquée par 127 dossiers déposés dans le cadre de litiges de masse.

La hausse du nombre des saisines hors du champ de compétence de l'AMF, et principalement des saisines dans le domaine bancaire, est très importante. Elles atteignent désormais 45 % de la totalité des dossiers reçus en 2014, contre 35 % l'année précédente. 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.

NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS ET TRAITÉS EN FONCTION DU CHAMP DE COMPÉTENCE





En 2014, 28 % des demandeurs ont saisi le médiateur par l'intermédiaire du formulaire électronique disponible sur le site internet de l'AMF. La grande majorité des demandeurs continue toutefois à préférer le courrier postal.

Les saisines hors champ de compétence concernent également les dossiers pour lesquels le litige est pénal et ne peut être traité en médiation. Le dossier est alors adressé au procureur de la République (69 dossiers en 2014).

En 2014, et pour la troisième année consécutive, le nombre de dossiers traités et clôturés augmente (+ 10 %).

Sur les 969 dossiers traités, si l'on extrait les 463 dossiers hors champ de compétence, c'est 506 dossiers qui ont été traités :

- 44 dossiers liés au litige de masse ont fait l'objet d'un refus de médiation émanant d'un seul groupe bancaire. Ce dernier, lors de la première vague de dossiers concernant ce litige, n'avait pas suivi l'analyse du médiateur en 2013. En 2014, il a préféré ne pas entrer en médiation ;
- 82 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 l'examen de son dossier ;
- 62 dossiers ont été clôturés pour motif de saisine prématurée 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 ;
- 18 dossiers ont dû être requalifiés en alerte, car ils visaient à dénoncer une pratique sans pouvoir justifier d'un préjudice. Une fois requalifiés en alertes, ces dossiers sont transmis pour suivi aux services concernés de l'AMF ;
- 24 dossiers ont été clôturés car inexploitables ou parce qu'ils ont fait l'objet d'une procédure judiciaire incompatible avec une médiation, qui est une procédure amiable ;

Grâce au nouvel outil statistique mis en place en 2014, pour la première fois, des informations tant sur la durée moyenne des médiations que sur les paiements et indemnisations obtenus par la Médiation sont possibles.

LA DURÉE MOYENNE D'UNE MÉDIATION DE L'AMF

En 2014, la durée moyenne des médiations ayant donné lieu à un avis a été de quatre mois et demi à dater de la réception de la demande de médiation. Cette durée inclut non seulement l'avis donné par le médiateur mais aussi la rédaction éventuelle du protocole et sa signature ainsi que la vérification de son exécution.

- 276 dossiers étaient donc susceptibles de faire l'objet d'un avis en 2014 et ont donné lieu à un avis du médiateur. Ce chiffre est en diminution par rapport à 2013 (400), par l'effet conjugué du nombre croissant des dossiers réorientés car hors champ, de la réduction des dossiers en litiges de masse et du nombre croissant de dossiers transmis au procureur de la République au titre du Forex.

Dans 44 % des dossiers, l'avis du médiateur a été favorable au demandeur. Il a été défavorable dans 56 % des cas. Cette proportion est identique à celle de 2013.

La médiation rencontre un fort taux d'adhésion puisque 94 % des recommandations du médiateur en faveur du demandeur ont été acceptées par les parties au litige en 2014 et seulement 6 % des recommandations défavorables au demandeur ont été contestées par ce dernier.

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.

INDICATIONS DONNÉES SUR LES VERSEMENTS OU INDEMNISATIONS OU EXÉCUTION D'INSTRUCTIONS OBTENUS GRÂCE À LA MÉDIATION EN 2014

En préalable, il convient de rappeler que l'avis favorable du médiateur, lorsqu'il est suivi, peut selon les cas prendre deux formes : soit obtenir l'exécution d'une instruction (un quart des avis favorables suivis), soit la réparation du préjudice par son indemnisation (les trois autres quarts des avis favorables suivis).

- **Sur l'ensemble des dossiers clôturés en 2014,** 121 recommandations favorables ont été rendues, dont 89 recommandations financières.
  Sur ces 89 recommandations financières : **les gestes vont de 18 € à 53 000 €, avec une moyenne de 5 690 € et une médiane de 3 004 €.**
- **Sur les dossiers Forex clôturés en 2014,** 24 recommandations favorables ont été rendues, dont 22 recommandations financières.
  Sur ces 22 recommandations financières : **les gestes vont de 218 € à 53 000 €, avec une moyenne de 9 730 € et une médiane de 6 080 €.**
- **Sur les dossiers d'épargne salariale clôturés en 2014,** 14 recommandations favorables ont été rendues, dont 9 recommandations financières.
  Sur ces 9 recommandations financières : **les gestes vont de 30 € à 16 900 €, avec une moyenne de 3 838 € et une médiane de 1 400 €.**



3. Une innovation majeure : Journal de bord du médiateur

En mai 2014, le médiateur de l'AMF a lancé 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, de son approche et des bénéfices de la médiation. Ainsi, chaque mois, le site internet de l'AMF met à sa Une un dossier de médiation, décrypté en toute confidentialité et qui illustre la mission que remplissent quotidiennement le médiateur et son équipe de juristes.

Les demandes de médiation sont diverses, souvent complexes, techniques ou préoccupantes : elles renvoient toutes à des situations de particuliers, d'épargnants ou d'investisseurs personnes morales à la recherche d'une solution amiable. Depuis le lancement du Journal de bord, des dossiers ayant trait à des litiges extrêmement variés ont été publiés.

Le Journal de bord a suscité un réel succès des internautes, près de 5 700 visites ont en effet été comptabilisées entre son lancement en mai 2014 et le 31 décembre 2014. Les premières statistiques de visites de 2015 permettent d'augurer que ce succès se confirme en 2015.

Depuis décembre 2014, il est possible de s'y abonner afin de recevoir un message d'alerte à chaque nouvelle publication.

Le dossier de médiation du mois de décembre consacré au risque de conséquences fiscales de l'exécution des ordres de bourse donnés en fin d'année est reproduit intégralement en annexe.

RÉPARTITION ET SUIVI DES AVIS RENDUS EN 2013

276
avis rendus en 2014

44 %
des avis sont favorables aux demandeurs (partiellement ou totalement)

94 %
des avis favorables sont suivis par les deux parties

56 %
des avis sont défavorables aux demandeurs

6 %
seulement des demandeurs, pour lesquels l'avis est défavorable, déclarent ne pas être satisfaits

4. Les actions nationales et internationales du médiateur

Depuis 2007, le médiateur de l'AMF fait partie du Club des médiateurs de services au public. En février 2014, lors de l'assemblée générale du Club, il a été élu membre du Bureau de ce dernier.

En mai 2014, dans le cadre des formations proposées et organisées par le Club, le médiateur de l'AMF a coanimé une journée de formation consacrée aux « aspects juridiques de la médiation ».

Le 29 octobre 2014, à l'occasion de la conférence « Pratique de l'équité en médiation », le médiateur de l'AMF est intervenu pour présenter son point de vue lors d'une table ronde en développant l'idée que l'équité était le moment où « le droit rencontre la justice ».

Au plan international, le médiateur de l'AMF a participé, comme chaque année, aux réunions de FIN-NET dont il est membre. Pour mémoire, le réseau FIN-NET a été créé par la Commission européenne en 2001 et compte 58 membres du secteur financier de 24 pays de l'Espace économique européen. Les membres ont tous été « notifiés » (c'est-à-dire agréés) par leur Gouvernement respectif et sont liés par un protocole d'accord. Outre le cadre définissant les procédures de coopération transfrontalière, ce protocole énonce les principes applicables à la résolution extrajudiciaire des litiges financiers. Il inclut une déclaration d'intention par laquelle les participants s'engagent à appliquer les normes de qualité définies dans la recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998 (98/257/CE), à savoir : l'indépendance, la transparence, la procédure contradictoire, l'efficacité, la légalité, la liberté et la représentation.

Les membres de FIN-NET se réunissent deux fois par an. La première réunion s'est déroulée à Athènes les 4 et 5 juin 2014. Elle a été l'occasion d'échanges fructueux entre les membres sur les différentes pratiques et conceptions de la médiation.

Lors de la seconde réunion du réseau qui s'est tenue à Bruxelles le 9 décembre 2014 devant la Commission européenne, le médiateur de l'AMF est intervenu pour présenter le fonctionnement et les spécificités de la Médiation de l'AMF, exposer un cas pratique et expliquer la campagne de communication de l'AMF, lancée en octobre, destinée à mettre en garde les investisseurs sur les dangers du *trading* sur le Forex ainsi que la politique du médiateur dans ce domaine.

LES DOSSIERS DE MÉDIATION PUBLIÉS SUR LE JOURNAL DE BORD EN 2014

- Un ordre de bourse – un délai d'exécution anormalement long (21 mai 2014)
- Plus un litige est ancien, plus les chances de dédommagement sont réduites — l'exemple médiatique d'un fonds à formule (30 juin 2014)
- Souscription d'un fonds à formule lorsque la plaquette commerciale d'un produit n'est pas suffisamment claire (28 août 2014)
- Les risques de croire aux promesses alléchantes du *trading* en ligne sur le Forex (13 octobre 2014)
- En matière d'épargne salariale, le départ de l'entreprise peut réserver de mauvaises surprises (3 novembre 2014)
- Exécution d'ordres de bourse en fin d'année : attention aux conséquences fiscales ! (1er décembre 2014)

Consulter les dossiers publiés sur le Journal de bord du médiateur : **http://www.amf-france.org/blogs/blog-mediateur.html**

S'abonner au Journal de bord du médiateur : **http://www.amf-france.org/En-plus/Abonnements-et-flux-RSS.html**

En outre, depuis janvier 2013, le médiateur de l'AMF est membre du réseau INFO *(International Network of Financial services Ombudsman)* qui regroupe 59 médiateurs/*ombudsman* financiers (banque, finance, assurance) venant de 38 pays. Dans ce cadre, il échange avec les membres du réseau et publie des articles sur le Bulletin mensuel intranet d'INFO.

Enfin, en novembre 2014, le médiateur de l'AMF a accueilli une délégation de l'*ombudsman* taïwanais et a pu, à cette occasion, échanger sur les pratiques respectives de la médiation.



C'est également dans cette optique pédagogique qu'en 2014 le guide relatif au médiateur a fait l'objet d'une refonte complète.

5. Les activités de communication du médiateur

Le médiateur s'emploie également à améliorer la visibilité et la connaissance de la Médiation par les professionnels et par le grand public, afin d'en faciliter l'accès.

Ainsi, en 2014, le médiateur est intervenu dans pas moins de 20 réunions d'échanges avec des associations professionnelles et de consommateurs ou des instances universitaires. Le médiateur a également animé 6 sessions de formation à destination des RCSI (responsables de la conformité pour les services d'investissement), du Club des médiateurs de services au public, de l'École des ingénieurs des mines, d'un Master 2 de droit pénal des affaires.

Ce rôle pédagogique passe aussi par des articles rédigés par le médiateur en 2014 publiés dans la presse, par exemple :

- « Je me souviens » dans la Revue de droit bancaire et financier – hors-série – mars 2014 ;
- « Le Médiateur gagne à être mieux connu » dans le Bulletin Joly Bourse – juillet/août 2014

et par des interviews accordées à des journaux de presse financière reprises parfois dans la presse destinée à un public plus large ainsi que des interviews audiovisuelles.

B. LES THÈMES DES MÉDIATIONS

1. Un nouveau classement thématique

La mise en place d'un nouvel outil au cours du 1er trimestre 2014 a rendu possible la production de statistiques nouvelles. En particulier, un nouveau classement thématique a été élaboré selon le type de grief rencontré :

- mauvaise exécution d'ordre ;
- mauvaise information ou conseil ;
- mauvaise gestion.

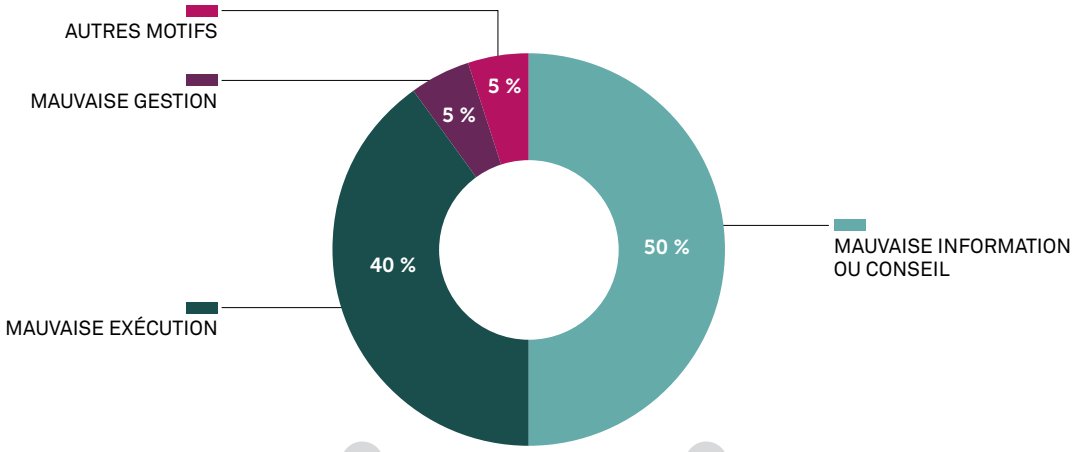
Les deux premiers griefs couvrent 90 % des dossiers de médiation traités. La mauvaise gestion, seulement 5 %.

Comme chaque année, les sujets traités ont été extrêmement variés. Une bonne illustration de cette variété en est donnée par la lecture du Journal de bord du médiateur publié chaque mois sur le site de l'AMF (voir page 08).

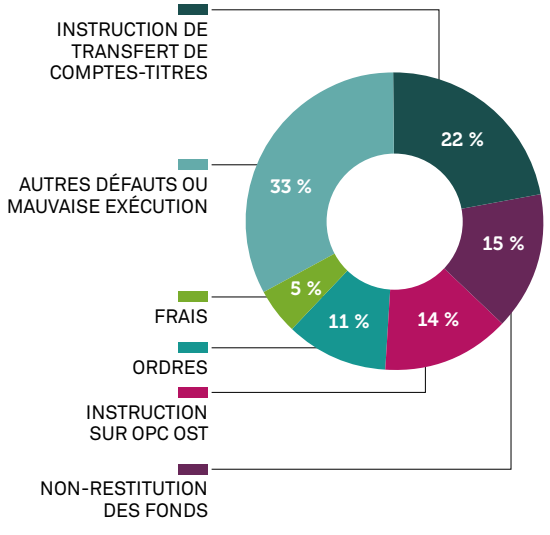
En 2014, le médiateur a constaté l'amplification de deux tendances fortes exprimées en 2013 dans deux secteurs complètement différents : les saisines relatives à l'épargne salariale et celles liées à la spéculation sur le marché des changes accessible au grand public (le Forex) (voir ci-après, page 14).

Parallèlement, des litiges plus récurrents se produisent. Pour en illustrer l'intérêt, le médiateur a choisi de mettre en avant deux thèmes exposés ci-après : les mauvaises exécutions ou l'inexécution des ordres de bourse, et le transfert trop souvent excessivement long des plans d'épargne en actions.

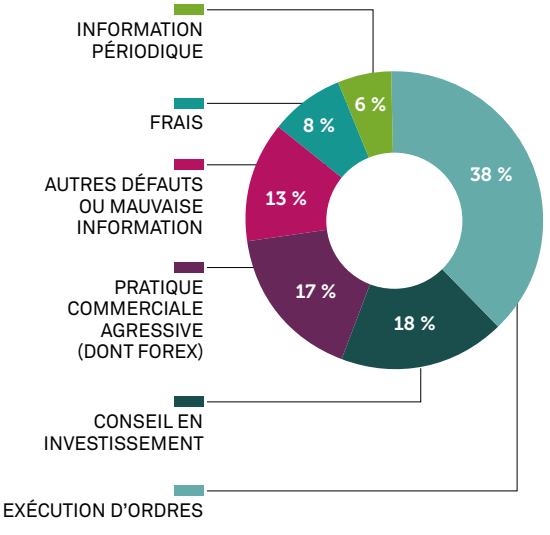
DOSSIERS CLÔTURÉS PAR MOTIF DE RÉCLAMATION



DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE EXÉCUTION



DOSSIERS CLÔTURÉS POUR MAUVAISE INFORMATION OU CONSEIL





2. La mauvaise exécution ou l'inexécution d'ordres

a. Les ordres de bourse

Le médiateur reçoit régulièrement des demandes de médiation relatives à l'exécution d'un ordre de bourse. Parmi ces demandes, il faut distinguer les personnes qui se plaignent d'une inexécution ou d'une exécution partielle de leur ordre, de celles qui contestent le cours auquel leur ordre a été exécuté.

Certains investisseurs ne comprennent pas pourquoi leur ordre n'a pas été exécuté ou a été exécuté partiellement, au vu du carnet d'ordres qu'ils visualisaient au moment du passage de leur ordre. Après interrogation de la banque, il s'avère très souvent que l'ordre n'a pas été exécuté ou a été exécuté partiellement en juste application des règles de marché. Le médiateur est donc conduit, dans ces dossiers, à rappeler les règles de priorité d'exécution des ordres : un ordre « au marché », c'est-à-dire sans limite de prix, est prioritaire sur les ordres « à cours limité ». Il est également amené à expliquer aux investisseurs qu'ils n'ont pas, gratuitement via leur plateforme boursière, une vision en temps réel du carnet d'ordres, mais une diffusion différée de quinze minutes.

Il arrive également que des investisseurs se plaignent du cours auquel leur ordre a été exécuté. Lorsque l'ordre est libellé à cours limité, il s'agit généralement d'un ajustement de la limite de l'ordre en raison d'un détachement de dividende[1].

Quant aux épargnants ayant libellé un ordre de vente au marché, et qui s'étonnaient d'avoir reçu moins que la somme attendue, il convient de leur expliquer qu'un ordre au marché est prioritaire sur les autres ordres mais que cet ordre ne permet pas de maîtriser le prix d'exécution. Ainsi, en raison des caractéristiques de l'ordre passé et en application des règles de marché, les investisseurs n'obtiennent pas une exécution au cours donné par leur établissement, à titre indicatif, au moment du passage de l'ordre.

Il arrive néanmoins que la demande de l'investisseur soit justifiée. Ainsi, dans un dossier, le demandeur avait acquis des titres en libellant son ordre au marché en montant et non en nombre de titres. Le médiateur a recommandé un geste commercial car c'est l'outil de passation d'ordres qui avait lui-même calculé le nombre de titres correspondant à ce montant, en se fondant sur le cours de bourse du titre au moment du passage de l'ordre. Compte tenu de l'absence d'alerte sur la particularité de ce type d'ordre, de l'absence d'un système de blocage empêchant de rendre le compte débiteur, du caractère particulièrement peu averti du client et de la volatilité du titre, le médiateur a considéré que le client avait pu raisonnablement croire que son ordre allait être exécuté au montant qu'il avait lui-même indiqué. Il a recommandé à l'établissement de recréditer son compte du montant du solde débiteur, ce qui équivalait à un abandon de créance de plusieurs dizaines de milliers d'euros. Cette recommandation a été acceptée par les deux parties.

b. Le transfert de PEA (plan d'épargne en actions)

Chaque année, des épargnants se plaignent auprès du médiateur du délai de transfert de leur PEA d'un établissement à un autre. Cette année n'a pas fait exception. Dans ces dossiers, lorsque le délai paraît anormalement long (plus d'un mois environ), sa

1. *Ce cas a été explicité dans le Journal du médiateur du 6 janvier 2015 : « Le détachement d'un dividende peut avoir des conséquences sur vos ordres de bourse ».*



première préoccupation est d'essayer, lorsque le transfert n'est pas effectif, d'accélérer le processus de transfert afin que le client ait accès à son PEA. En effet, compte tenu des avantages fiscaux du PEA, chaque personne ne peut en détenir qu'un et, par conséquent, le client ne peut avoir accès au PEA ouvert dans le nouvel établissement qu'une fois le transfert effectué en totalité. Dans un second temps, le médiateur examine, lorsque le demandeur l'invoque, son préjudice pour déterminer s'il recommande ou non un geste commercial, au vu d'un examen approfondi des multiples causes possibles du retard.

Dans ces dossiers, il interroge tant l'établissement à l'origine du transfert que l'établissement réceptionnaire du PEA, afin de voir au cas par cas quels sont ou ont été les points bloquants dans le transfert.

Un transfert de PEA est composé de trois étapes :
- le transfert des sommes présentes sur le compte espèces ;
- le transfert, ligne par ligne, des titres composant le portefeuille ;
- la transmission par l'établissement d'origine à l'établissement réceptionnaire d'un bordereau comprenant les informations fiscales sur les titres transférés.

Le blocage se situe rarement au niveau des espèces. Dans quelques dossiers toutefois, le compte espèces ne disposait pas de la provision suffisante pour que l'établissement d'origine prélève les frais contractuels de transfert. Dans ces cas, le médiateur veille à ce que le client soit correctement et rapidement informé de ce que son compte ne présente pas une provision suffisante pour permettre le transfert.

Plus fréquemment, le transfert d'un PEA est retardé en raison d'une ligne de titres particulière, qui se retrouve bloquée en raison de sa spécificité.

C'est souvent une seule ligne de titres qui bloque tout le processus. Il s'agit en général de titres qui ne sont pas admis en Euroclear (le dépositaire central) mais pour lesquels le nom des titulaires des titres est inscrit dans les livres de l'émetteur (nominatif pur). Lorsque de tels titres sont transférés, le teneur de compte doit faire signer un ordre de mouvement à la société émettrice des titres, ce qui peut prendre du temps, et tout particulièrement lorsque la société est en liquidation judiciaire. Il a pu, dans ces cas, contacter directement la société émettrice pour qu'elle signe l'ordre de mouvement, afin d'accélérer le processus.

Le transfert du PEA peut également être retardé en raison d'un long délai dans la transmission du bordereau d'informations fiscales des titres transférés. Il arrive parfois que ce délai soit justifié par les circonstances particulières du dossier, notamment lorsque l'établissement à l'origine des titres ne parvient pas à collecter ces informations car lui-même ne les a pas obtenues lors d'un précédent transfert, alors qu'il aurait dû les obtenir pour ouvrir le PEA.

Il peut également s'agir d'un manque de bonne volonté de la part de l'établissement d'origine qui ne souhaite pas voir son client partir. Par exemple, il arrive qu'il retarde le début du transfert en ne commençant pas à exécuter immédiatement la demande mais en cherchant à obtenir un rendez-vous pour dissuader son client de partir.

Enfin, il peut s'agir simplement d'un manque de communication entre les deux établissements, qui conduit à des relances réciproques de chacun des deux établissements mais qui ne sont pas adressées aux personnes effectivement en charge du transfert.

D'une manière générale, les établissements d'origine ne font pas montre, il faut bien le reconnaître, d'un excès de zèle en la matière...

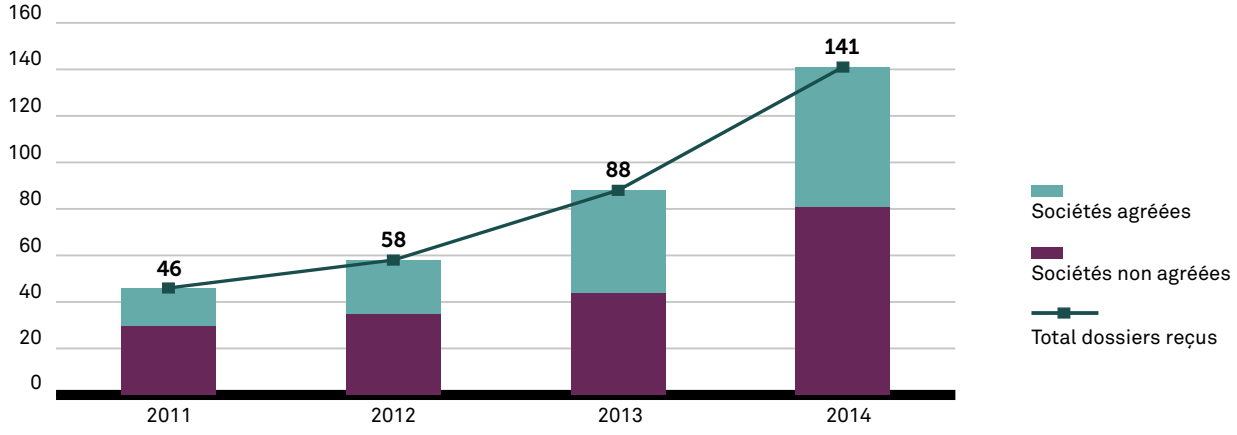


Une fois que le médiateur s'est assuré de l'effectivité du transfert, lorsqu'il a déterminé les éléments factuels à cause du délai anormalement long et qu'il est en mesure d'imputer ce délai à l'un ou l'autre des établissements (en raison d'une erreur, d'une mauvaise volonté ou d'un dysfonctionnement), il examine la demande éventuelle de dédommagement du client en cherchant à savoir s'il a subi un préjudice réel. Le préjudice résultant du transfert est lié aux spécificités fiscales de ce compte. En effet, il ne s'agit pas, comme pour un paiement effectué avec retard, de verser un geste commercial correspondant aux intérêts au taux légal. Lorsqu'un transfert de PEA prend du temps, le client ne peut pas passer d'ordre pour les raisons évoquées ci-dessus ; et il faut examiner le préjudice s'analysant en une perte de chance de passer des ordres et d'enregistrer des plus-values. Un préjudice hypothétique n'étant, selon la jurisprudence constante, pas réparable, il appartient alors au client de démontrer, indices à l'appui, qu'il aurait, de manière probable, réalisé des plus-values s'il avait eu accès à son PEA pendant la période du transfert.

3. Une nouvelle et forte augmentation des saisines sur le Forex et les options binaires

Cette année encore, le médiateur a été confronté à un fort accroissement du nombre de saisines relatives au Forex (la spéculation sur le marché des devises accessible au grand public). Avec 141 dossiers reçus sur ce sujet en 2014, soit une augmentation de 60 % par rapport à l'année précédente, la courbe ascendante s'accélère.

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



Que ce soit pour parier sur l'évolution d'une paire de devises ou d'un actif sous-jacent (or, pétrole, etc.) via des CFD *(contracts for difference)* ou des options binaires, les sites internet redoublent d'imagination pour appâter le client et assurent pouvoir multiplier un capital, en omettant de mettre en avant les risques attachés aux rendements prometteurs. Sous l'apparence de sites financiers sérieux, ils promettent des formations gratuites au *trading* et vantent de prétendues bonnes opportunités en surfant sur l'actualité : « Pariez sur la baisse du prix du pétrole ! » ; « Ne ratez pas la plus importante introduction en bourse de l'année ! » Alors que certains sites internet mettent en avant des partenariats avec de grandes équipes sportives, d'autres n'hésiteraient pas à créer de faux blogs ou des faux profils sur les forums relatant les témoignages de clients ayant fait fortune.

Après avoir été hameçonné par des publicités agressives, le client se trouve au cœur d'un schéma de mise en confiance redoutable. Le « conseiller » ou « *coach* » va tout faire pour rassurer le client, le plus souvent par téléphone ou par messagerie instantanée, tout en lui vantant également les rendements prometteurs et sans risque. Le client, alors ferré, accepte de faire un premier versement, parfois quelques centaines d'euros au départ. Mis en confiance par des bonus offerts et des opérations gagnantes, il est alors incité à faire des versements plus importants. On lui promet un compte « premium » ou « VIP » accompagné de prétendus privilèges. Cependant, les premières pertes s'accumulent et il est alors pris dans une spirale dans laquelle la seule solution est de reverser toujours plus dans l'espoir de gagner à nouveau.

Ce n'est que lors d'une prise de conscience des manipulations dont ils ont été l'objet, et face à l'impossibilité de récupérer le moindre euro, que certains clients se tournent vers le médiateur.

UN NOUVEAU PHÉNOMÈNE EN 2014 : LES ESCROCS TENTENT DE S'EN PRENDRE DIRECTEMENT À L'AMF

Un nombre croissant d'investisseurs ayant perdu des sommes importantes sur le Forex ont été contactés par des personnes prétendant pouvoir récupérer ces sommes. Ces escrocs ne reculant devant rien, ils emploient différents stratagèmes plus ou moins élaborés pour amener leur victime à verser des fonds. Certains prennent l'apparence d'organismes de recouvrement et demandent des frais de dossier. D'autres exigent un virement de 30 % de la somme perdue pour débloquer les fonds prétendument séquestrés.

Il faut être extrêmement vigilant face à ces personnes qui sont allées jusqu'à utiliser frauduleusement le nom de l'AMF et d'agents de l'AMF, en créant un faux site internet et en adressant de faux courriers et courriels.

Des plaintes ont été déposées par l'AMF pour escroquerie, tentative d'escroquerie, faux et usage de faux.

Le médiateur recommande de ne jamais donner suite à ces sollicitations et rappelle que le processus de médiation est entièrement gratuit.

Le médiateur est alors confronté à deux cas de figure, selon que la société exploitant le site internet est ou non agréée par un régulateur financier européen pour fournir des services financiers en France.

Lorsque la société incriminée ne dispose d'aucun agrément, ce qui a concerné 57 % des dossiers reçus en 2014, celle-ci encourt des sanctions pénales relatives à ce défaut d'agrément. Le médiateur est contraint de se déclarer incompétent et, conformément à l'article L. 621-20-1 du code monétaire et financier, il transmet ces dossiers au procureur de la République.

Lorsque la société dispose des agréments nécessaires, majoritairement délivrés par l'autorité de régulation chypriote pour les dossiers qu'il reçoit, le médiateur peut instruire le dossier sur le fond. Les éléments de preuve ou les indices apportés par le demandeur sont essentiels car ils peuvent être déterminants dans

l'issue du dossier. Plus celui-ci sera étayé (échanges de courriels, copies d'écran, voire enregistrements de conversations), plus il sera difficile pour la société de contester les dires du demandeur.

Par le biais d'intenses négociations appuyées par ces indices avec les sociétés mises en cause, les résultats obtenus ont été globalement satisfaisants. Sur 28 avis rendus en 2014, 24 ont donné lieu à une recommandation favorable suivie, permettant des indemnisations allant de 218 € à 53 000 €.

Il n'en reste pas moins que le comportement de ces sociétés est toujours très préoccupant. Dans 18 dossiers, le demandeur a souhaité abandonner la médiation en cours d'instruction, ce qui a rendu impossible l'émission d'un avis. Il est à craindre que, dans ces cas, les sociétés aient réussi à convaincre le demandeur de retirer sa plainte en l'échange d'une prétendue chance de récupérer ses pertes.

Face à cette situation, et notamment la dérive de certaines pratiques (voir encadré p. 15), le médiateur tient à saluer la mobilisation de l'AMF sur ces problématiques. En effet, à l'automne 2014, l'AMF a lancé une grande campagne de sensibilisation des épargnants sur les risques du Forex. Il a été notamment présenté les résultats d'une vaste étude démontrant que, même sur les sites internet légaux les plus sérieux, 9 clients sur 10 perdaient de l'argent. L'AMF continue à se mobiliser et collabore avec l'autorité judiciaire et les associations de consommateurs pour lutter contre les dangers du *trading* sur le Forex.

4. Pour la première fois : émission de recommandations générales pour l'épargne salariale

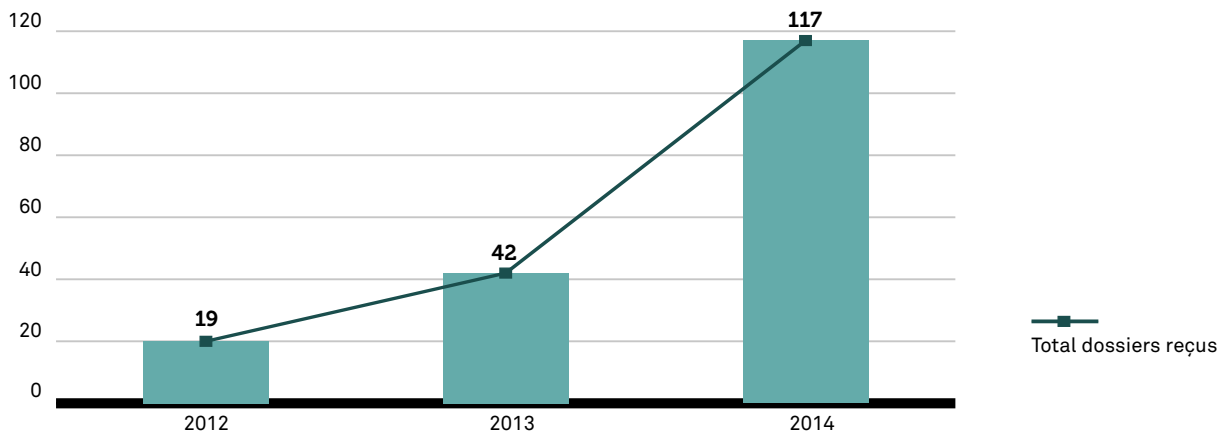
a. L'augmentation sensible des dossiers reçus en matière d'épargne salariale

Dans son Rapport annuel de 2013, le médiateur faisait le constat d'un doublement des litiges reçus en épargne salariale : 42 dossiers en 2013 contre 19 en 2012. En 2014, cette tendance s'amplifie puisque 117 demandes de médiation ont été enregistrées sur ce sujet.

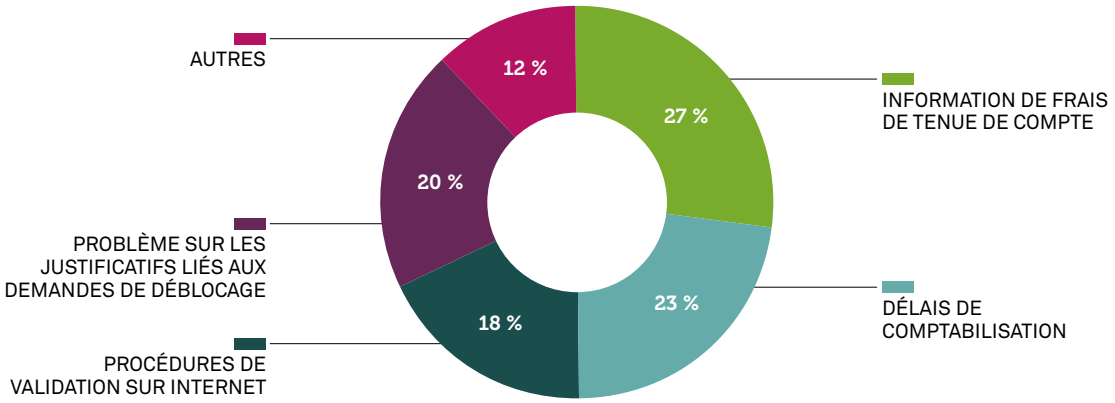
Cette augmentation résulte pour l'essentiel de l'instruction n° 2012-07 portant sur l'information obligatoire de l'existence du médiateur dans la lettre du professionnel en réponse à la réclamation du salarié.

Lors de sa campagne, l'AMF concluait :
« Un seul réflexe, fuyez le Forex. »

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS D'ÉPARGNE SALARIALE REÇUS



PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES SUR LES 117 DOSSIERS D'ÉPARGNE SALARIALE REÇUS EN 2014



b. Les principales problématiques

Dans les dossiers dont il a été saisi, le médiateur a pu constater que les questions récurrentes des épargnants salariés sont principalement dues à une mauvaise compréhension du fonctionnement de l'épargne salariale et aux modalités pratiques de son utilisation.

- **L'information sur les frais de tenue de compte**

Le premier des sujets majeurs de plainte concerne l'information sur les droits de garde ou frais de tenue de compte qui, au départ des salariés de l'entreprise, sont désormais à la charge de l'ex-employé. Les épargnants ne sont pas suffisamment informés que des frais leur seront appliqués annuellement après leur départ. Ils n'ont, en effet, pas le réflexe de consulter les dispositions tarifaires sur le site du teneur de compte, puisque ces frais étaient jusque-là pris en charge par l'employeur. De plus, la perception de ces frais est pour le moins discrète et passe facilement inaperçue car elle est réalisée par prélèvements de parts d'avoirs en compte. Cette pratique est cependant licite.

Le médiateur a été saisi de nombreuses fois par des personnes modestes, disposant de montants faibles d'épargne salariale, s'apercevant quelques années après que leur épargne avait tout simplement fondu, voire disparu, alors qu'ils auraient eu un intérêt évident à en demander le retrait total dès la cessation de leur contrat de travail.

En outre, une question adjacente se pose pour les frais de clôture lorsque les montants résiduels d'avoir sont faibles, par exemple une centaine d'euros. En cas de souhait de retrait de la totalité des avoirs, ces frais peuvent atteindre plus de 20 % du compte lors du départ de l'entreprise.

Le médiateur a repris cette problématique, l'illustrant dans le dossier du mois de novembre 2014, disponible sur le blog du médiateur, sur le site de l'AMF[2].

- **Les délais de comptabilisation**

Le second sujet de litige concerne le délai de comptabilisation des avoirs lors d'une demande de déblocage anticipé.

Les sommes investies dans les plans d'épargne sont indisponibles pendant au minimum cinq ans mais, pour tenir compte des circonstances de la vie, la loi prévoit un certain nombre de possibilités de déblocage anticipé (mariage, acquisition de la résidence principale, départ de l'entreprise etc.) dans lesquelles le bénéficiaire peut demander, avant leur échéance normale, un déblocage de ses avoirs en conservant le bénéfice du régime fiscal favorable.

La règle est que seuls les avoirs en compte antérieurement à la survenance du fait générateur peuvent être débloqués. Il apparaît qu'un délai allant parfois jusqu'à

2. *http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/RAPPORT_COPIESAS_26nov2014.pdf*



quarante-cinq jours peut s'écouler entre l'ordre de versement du salarié et la date à laquelle le versement sera comptabilisé en investissement. Cette information n'apparaît pas dans les bulletins d'option qui ont été soumis au médiateur. Ce dernier a constaté que ce délai très important est source d'incompréhension à l'occasion de demandes de déblocage anticipé. En effet, l'épargnant croit de bonne foi avoir effectué un versement ou donné un ordre de versement sur son épargne salariale avant la date du fait générateur, tel que le mariage ou la cessation du contrat de travail, alors que ce versement est comptabilisé en avoirs, c'est-à-dire en investissement dans les livres de l'établissement teneur de compte après cet événement.

Dans cette situation, le teneur de compte constate que la comptabilisation est postérieure au fait générateur et en refuse le déblocage anticipé. L'épargne va être, en outre, bloquée pendant cinq ans et être soumise à des frais de gestion si l'épargnant a quitté l'entreprise. S'il avait agi en connaissance de cause, l'épargnant aurait pu avoir intérêt, certes sans bénéficier de l'abondement, à choisir le versement immédiat en numéraire de son intéressement ou de sa participation.

- La date du fait générateur

D'une manière générale, la compréhension par les épargnants des cas de faits générateurs est faible. Il apparaît que le déblocage anticipé pour l'acquisition de la résidence principale pose le plus de difficultés. D'une part, la règle du déblocage anticipé en une seule fois est peu comprise, particulièrement lorsque l'acquisition est réalisée en vente en l'état futur d'achèvement (c'est-à-dire un achat sur plan). D'autre part, le point de départ du calcul du délai maximum de six mois pour présenter la demande est source de méprise faute de certitude claire : signature de la promesse ou signature de l'acte notarié. Enfin, la prise en compte de l'épargne salariale dans les plans de financement peut difficilement intégrer le droit à l'intéressement tant que son montant n'est pas encore connu à la date de réalisation de ce plan.

- Les procédures de validation sur internet

Enfin, le médiateur a constaté qu'aujourd'hui beaucoup de salariés sont confrontés à des erreurs de saisies, des absences de validation finale lors de leurs instructions sur le site internet du teneur de compte. En particulier, la confusion entre les notions de « transfert » et d'« arbitrage » a conduit à constater que par erreur des fonds avaient été transférés dans le PERCO au lieu d'être arbitrés au sein du plan d'épargne entreprise, paralysant dès lors les fonds jusqu'à la retraite... Dans les cas qui ont été soumis au médiateur, les épargnants ne se sont aperçus de leur erreur qu'à réception de leur relevé. Il était alors trop tard, en l'état des textes actuels, pour rectifier l'erreur.



c. Les propositions du médiateur auprès du COPIESAS

Le médiateur a saisi l'occasion de la mise en place du COPIESAS[3] pour lui présenter ses constats et des propositions d'évolution de la réglementation. En effet, les demandes en matière d'épargne salariale ont révélé que si les teneurs de compte respectent, pour l'essentiel, la réglementation en vigueur, avec des politiques plus ou moins flexibles, c'est donc bien à une évolution des textes qu'il convient de réfléchir pour améliorer l'information des épargnants salariés à des moments clés et leur permettre ainsi de procéder à des choix éclairés.

À cet effet, la première recommandation générale du médiateur a été de tendre vers une amélioration de l'information sur les frais de tenue de compte au moment du départ du salarié de l'entreprise.

Le médiateur a ensuite recommandé qu'à l'avenir, en cas de demande déblocage anticipé, le critère à prendre en compte pour décider que les avoirs sont antérieurs au fait générateur soit amélioré ou modifié.

Enfin, le médiateur a recommandé la mise en place de systèmes électroniques d'alerte sur l'espace personnel des salariés ouverts sur les sites des établissements teneurs de compte pour éviter une non-validation finale de choix d'option des salariés, dont l'absence emporte un choix par défaut qui ne peut plus être corrigé par la suite.

Avec cette action, c'est la première fois que le médiateur est conduit, au-delà de l'avis individuel qu'il délivre dans les dossiers qu'il examine, à faire des recommandations générales d'évolution de la législation. Au surplus, il s'agit pour l'essentiel de la réglementation du code du travail, dans la mesure où l'AMF ne réglemente que les teneurs de compte et les produits financiers, ce qui constitue une part modeste de la réglementation de l'épargne salariale.

Ces recommandations générales ont été discutées avec les professionnels teneurs de compte concernés, et le médiateur se réjouit de ce que celles-ci aient pu être entendues et reprises dans le rapport final du COPIESAS qui a été publié le 26 novembre 2014.

À l'heure où sont écrites ces lignes, on ignore encore les mesures définitives que prendront les pouvoirs publics dans le cadre du projet de loi dit « Macron ».

3. *Le 20 juin 2014, le COPIESAS, instance de concertation et de réflexion sur l'épargne salariale, a été installé à Matignon. Réunissant des représentants des partenaires sociaux, des parlementaires et des personnalités qualifiées, le COPIESAS est chargé de préparer une réforme globale de l'intéressement, de la participation, de l'épargne salariale et de l'actionnariat salarié.*

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.

Annexes

Annexe 1
Code monétaire et financier, article L. 621-19 22

Annexe 2
Organigramme de la Médiation de l'AMF 23

Annexe 3
Charte de la médiation 24

Annexe 4
Les étapes de la procédure de médiation 25

Annexe 5
Le Journal de bord du Médiateur : dossier de décembre 2014 « Exécution d'ordres de bourse en fin d'année : attention aux conséquences fiscales ! » 26

Annexe 6
Pour en savoir plus sur la Médiation 28



Annexe 1

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER, ARTICLE L. 621-19

L'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

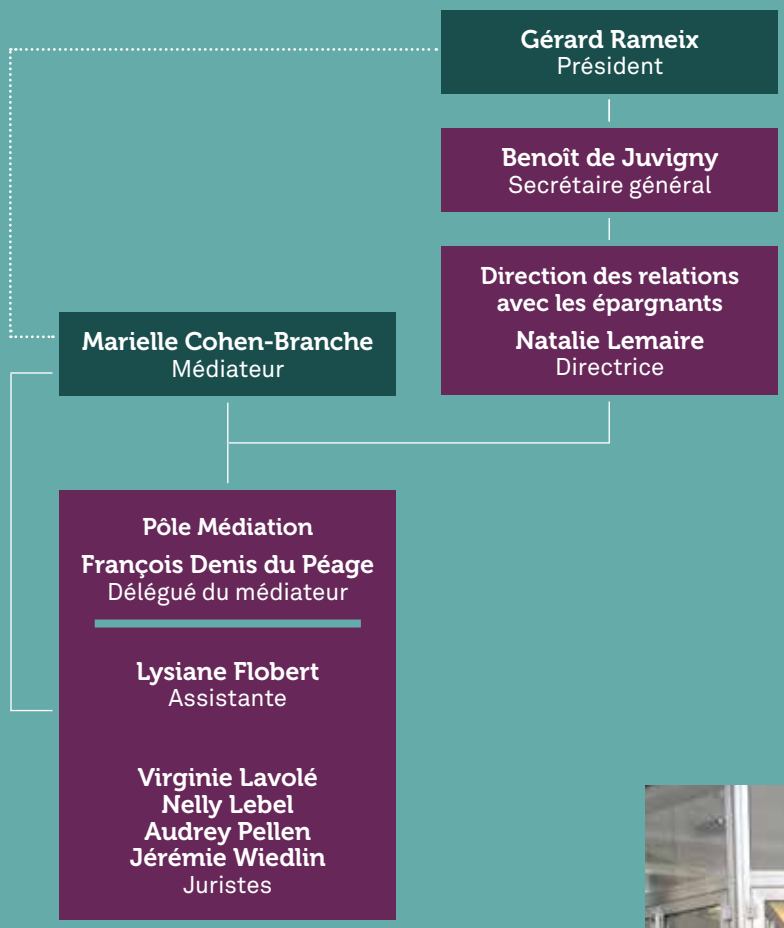
Elle peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers et d'actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 et le statut des prestataires de services d'investissement.

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.

Le président de l'Autorité des marchés financiers est entendu, sur leur demande, par les Commissions des finances des deux assemblées et peut demander à être entendu par elles.

Annexe 2

ORGANIGRAMME DE LA MÉDIATION





Le médiateur et son équipe 2014

Annexe 3

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. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent la procédure de médiation.

L'article L. 621-19 du code monétaire et financier dispose :
« *L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation. La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.*
L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers. »

En application de ce texte, le médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des marchés financiers.

Impartialité du médiateur

Au sein de l'Autorité des marchés financiers, autorité publique indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

Saisine du médiateur

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

Préalable d'une première démarche

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

Déroulement de la médiation

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir.

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.

L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

Saisine des tribunaux

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux. Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

Information et rapport annuel

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le médiateur présente au Collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Annexe 4

LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

Le médiateur instruit, en droit et en équité, les demandes de médiation. Dans chaque dossier instruit au fond, il propose, par une recommandation, une résolution à l'amiable du litige. Encadrée par une charte à laquelle se soumettent les parties, la procédure de médiation se déroule en plusieurs étapes.

Démarche préalable nécessaire

Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche écrite auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné. En cas d'absence de réponse dans un délai de deux mois ou de réponse insatisfaisante, la personne peut saisir le médiateur de l'AMF par courrier ou formulaire électronique.

Préparation de la demande de médiation

La demande de médiation doit être écrite, claire et précise. Elle peut se faire par formulaire électronique, disponible sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org) ou par voie postale. Elle comprend :

- un exposé détaillé et chronologique du différend et des démarches déjà entreprises ;
- l'arrangement amiable souhaité : annulation, exécution ou indemnisation, dans ce dernier cas, la demande indique l'évaluation du préjudice subi.

La copie des pièces utiles à l'examen du dossier doit accompagner la demande, en particulier les échanges de correspondance et l'ensemble des documents justificatifs.

Les pièces justificatives attendues par le médiateur varient selon l'objet de la demande. Une liste indicative est disponible dans la rubrique Le médiateur du site internet de l'AMF.

Instruction du dossier

Après analyse de la demande et des pièces justificatives, le médiateur peut interroger l'intermédiaire financier ou la société cotée afin de recueillir ses observations et les documents justificatifs. Le médiateur étudie les pièces et confronte les arguments des deux parties. Il examine alors le bien-fondé de la position de chacun au regard de la réglementation et de l'équité.

Le médiateur peut compléter son instruction par des entretiens téléphoniques ou des rendez-vous avec l'une ou l'autre des parties.

À l'issue de cette instruction, le médiateur émet une recommandation.

Tout au long de la procédure, la médiation suppose une démarche volontaire des deux parties. Elle n'est jamais contraignante : le médiateur propose mais n'impose pas.

La procédure de médiation suspend les délais de prescription pour saisir les tribunaux en cas d'échec de la médiation.

Recommandation du médiateur

Après avoir instruit le dossier, le médiateur émet un avis sur le litige en se fondant sur le droit et l'équité qu'il adresse aux deux parties.

La recommandation du médiateur peut être :

- favorable ou partiellement favorable au demandeur. Les parties décident de suivre ou non cette recommandation. Si les parties décident de la suivre, elles peuvent formaliser leur accord par écrit en rédigeant un protocole. Sur demande, le médiateur apporte son assistance à la rédaction de ce protocole et veillera, autant que de besoin, à sa parfaite exécution.
- défavorable : le médiateur en explique les raisons. Sa mission s'achève alors et le dossier est clôturé.

En cas d'échec de la médiation, les parties conservent le droit de saisir les tribunaux. Dans ce cas, la loi prévoit que les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ainsi que la recommandation du médiateur ne peuvent être ni produits ni invoqués devant les juridictions, sauf accord des deux parties.

Annexe 5

LE JOURNAL DE BORD DU MÉDIATEUR PUBLIÉ LE 1ER DÉCEMBRE 2014

Exécution d'ordres de bourse en fin d'année : attention aux conséquences fiscales !

Certains investisseurs pensent qu'ils deviennent immédiatement propriétaires des titres ou du produit de la vente dès que leur ordre de bourse est exécuté. Or, il existe un délai dit de « règlement livraison », qui induit un décalage de quelques jours. Ce délai est source d'incompréhension pour les investisseurs et la situation peut se compliquer davantage lorsque s'y ajoutent les fermetures exceptionnelles de la bourse en fin d'année qui allongent encore le délai, non sans incidences fiscales… Voici mon éclairage sur ce phénomène.

Les faits

Le lundi 24 décembre 2012 dans l'après-midi, M. B. a passé, par internet, un ordre de vente d'actions cotées sur Euronext Paris. Toutefois, il s'est étonné, d'une part, que son ordre n'ait été exécuté que le jeudi 27 décembre, d'autre part, que la transaction n'ait été enregistrée que le 2 janvier 2013 et qu'en conséquence la moins-value occasionnée par la vente de ses titres soit comptabilisée au titre de l'année 2013. S'estimant victime d'un dysfonctionnement dans l'exécution de son ordre, il me demande d'intervenir auprès de son intermédiaire financier.

L'analyse

Tout d'abord, je dois préciser que si je ne suis pas habilitée à intervenir lorsque le grief est fiscal, je peux en revanche me saisir du dossier si l'erreur de l'établissement alléguée par le demandeur, objet du litige, n'est pas fiscale mais qu'elle a des conséquences fiscales, ce qui m'a paru être le cas dans le dossier de M. B.

En l'espèce, ma première démarche a été de consulter le calendrier des jours de fermeture des marchés[1] disponible sur le site internet de l'entreprise de marché Euronext Paris. À la lecture de ce document, j'ai observé qu'en 2012 les marchés étaient fermés :

- le 24 décembre à partir de 14 heures ;
- le 25 et le 26 décembre toute la journée.

En conséquence, compte tenu de la fermeture des marchés, l'ordre de vente de M. B., passé le 24 décembre après 14 heures, n'a pu être exécuté que le jeudi 27 décembre 2012.

S'agissant de l'inscription en compte de la transaction, il faut savoir qu'à l'époque des faits la date de dénouement des négociations, c'est-à-dire la date à laquelle les actifs (titres et espèces) sont effectivement transférés, intervenait au terme d'un délai de trois jours de bourse après la date d'exécution des ordres[2].

C'est en effet à J+3 qu'intervenait le transfert de propriété[3].

Fiscalement, le transfert de propriété constitue le fait générateur de l'imposition, c'est-à-dire l'événement qui fait naître une obligation fiscale. Ainsi, l'ordre de M. B., exécuté le jeudi 27 décembre 2012, a été dénoué trois jours de bourse après, soit le 2 janvier 2013, exclusion faite du samedi 29 et du dimanche 30 décembre 2012, non considérés comme des jours de négociation, et du 1er janvier 2013, jour de fermeture des marchés. Son ordre était donc bien fiscalement à comptabiliser au titre de l'année 2013.

1. *Les jours de fermeture de la Bourse ne correspondent pas nécessairement à des jours fériés et inversement.*

2. *Article 570-2 al. 1 et 2 du règlement général de l'AMF en vigueur au moment des faits :* « En cas de négociation d'instruments financiers mentionnés au II de l'article L. 211-1 du code monétaire et financier, sur un marché mentionné aux titres Ier ou II du livre V, le transfert de propriété, mentionné à l'article L. 211-17 du code monétaire et financier, résulte de l'inscription au compte de l'acheteur. Cette inscription a lieu à la date de dénouement effectif de la négociation mentionnée dans les règles de fonctionnement du système de règlement et de livraison, lorsque le compte du teneur de compte conservateur de l'acheteur, ou le compte du mandataire de ce teneur de compte conservateur, est crédité dans les livres du dépositaire central. Sauf exceptions prévues aux articles 570-3 à 570-8 et 322-65, cette date de dénouement des négociations et simultanément d'inscription en compte intervient au terme d'un délai de trois jours de négociation après la date d'exécution des ordres. »

3. *Article 570-3 du règlement général de l'AMF :* « L'enregistrement comptable de la négociation aux comptes de l'acheteur et du vendeur est effectué dès que leur teneur de compte conservateur a connaissance de l'exécution de l'ordre ; cet enregistrement comptable vaudra inscription en compte et emportera transfert de propriété, à la date mentionnée à l'article 570-2. »

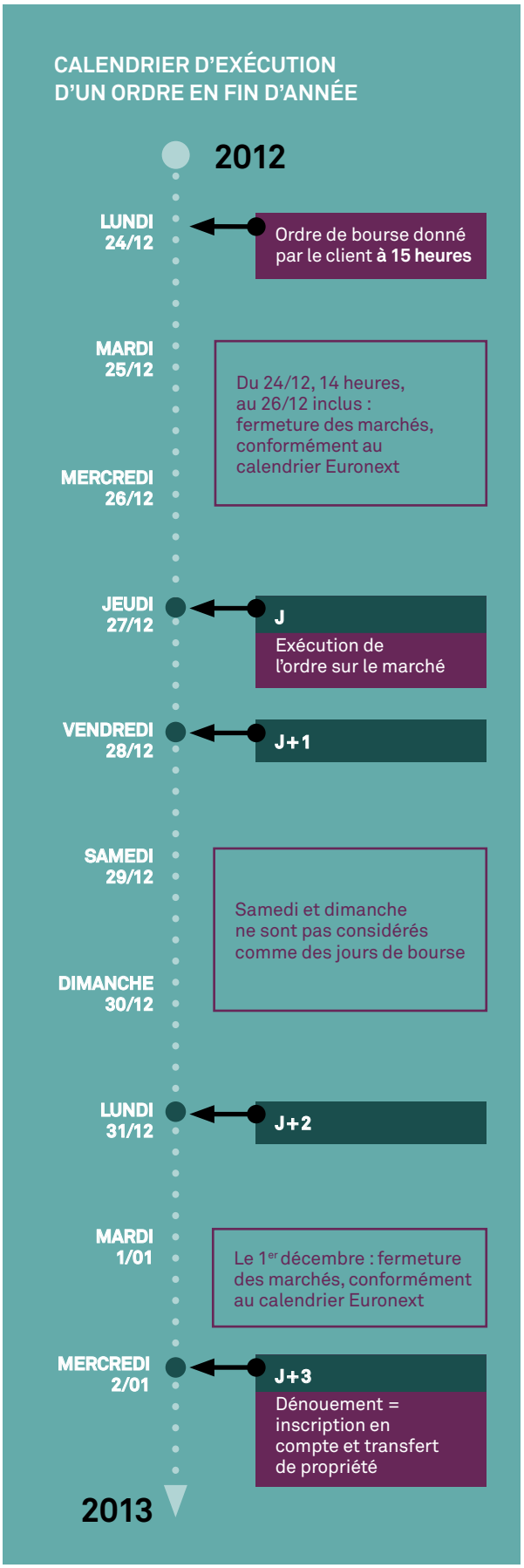
La recommandation

J'ai indiqué à M. B. qu'au regard du calendrier de fermeture de la Bourse je n'avais relevé aucun dysfonctionnement dans la transmission et l'exécution de son ordre et que, conformément à la réglementation en vigueur, l'inscription en compte de son ordre avait bien eu lieu à J + 3. En conséquence, aucun élément dans le dossier ne me permettait de qualifier d'anormale l'exécution de l'ordre de M. B. et de rechercher une indemnisation auprès de son intermédiaire financier.

La leçon à tirer

N'attendez pas le dernier moment pour passer vos ordres de bourse si vous souhaitez qu'ils soient enregistrés fiscalement au titre de l'année 2014. En cette période de fêtes de fin d'année, pensez, d'une part, à consulter le calendrier des jours de fermeture de la bourse (calendrier Euronext) et prenez en compte, d'autre part, le délai de règlement-livraison désormais de deux jours de bourse après l'exécution de vos ordres puisque c'est à cette seule date, celle du dénouement, que vos transactions seront prises en compte au plan fiscal et juridique.

Le délai de règlement-livraison vient en effet d'être raccourci à deux jours de bourse. Depuis le 6 octobre 2014, le dénouement de l'ensemble des transactions de la Place de Paris a lieu à J + 2[4].



4. *L'article 570-2 al. 1 et 2 du règlement général de l'AMF a été modifié en conséquence.*

Annexe 6

POUR 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_fr.htm
- **Site internet de INFO**
  (International Network of Financial Services Ombudsman)
  http://www.networkfso.org/
- **Site internet du Club des médiateurs de services au public**
  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 524/2013**
  Relatif au règlement en ligne des litiges de consommation
  http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:JOL_2013_165_R_0001_01&from=EN

N° ISBN : 979-10-91964-30-2
Conception graphique et réalisation : **avant**garde
© Franck Dunouau, iStock

CONTACTER
LE MÉDIATEUR DE L'AMF

Par voie postale
Madame Marielle Cohen-Branche
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