

RAPPORT MÉDIATEUR

20
23



AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

AMF

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. Depuis, son mandat a été reconduit et renouvelé le 12 novembre 2021 pour trois ans.

Conformément aux nouvelles exigences de la réglementation de la médiation de la consommation, le médiateur de l'AMF a été référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), le 13 janvier 2016, en qualité de médiateur public de l'AMF.

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

- membre de la Commission des sanctions de l'AMF ;
- membre du Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France, chargée 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 était membre du Tribunal international administratif de la Banque mondiale. Son mandat de cinq ans, renouvelé en 2019, s'est achevé à son terme, le 15 novembre 2023. De novembre 2019 à la fin de son mandat, elle en était la vice-présidente.

En parallèle, Marielle Cohen-Branche est depuis le 3 décembre 2022 membre du Tribunal administratif de la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) pour un mandat de trois ans, renouvelable.

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

Pour mener à bien sa mission, Marielle Cohen-Branche s'appuie sur une équipe de six 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 et de leur protection, de l'AMF.

LA MÉDIATION DE L'AMF EN 2023 : DES RÉSULTATS QUI RÉVÈLENT UNE MULTITUDE DE PROBLÉMATIQUES COMPLEXES



Des résultats et des améliorations significatives en termes de délais de traitement et de réduction du stock

En 2023, le nombre de saisines nouvelles est resté à un niveau élevé (1 922, contre 1 900 en 2022). Il en a été de même s'agissant des dossiers traités (2 060, contre 2 089 en 2022). Le nombre des dossiers irrecevables s'est en revanche accru (598, contre 485 en 2022) et a principalement concerné des saisines portant sur des fraudes purement bancaires. Les dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF diminuent de 16 %, ce qui a entraîné mécaniquement une baisse du nombre des propositions : 826, contre 1 014 en 2022.

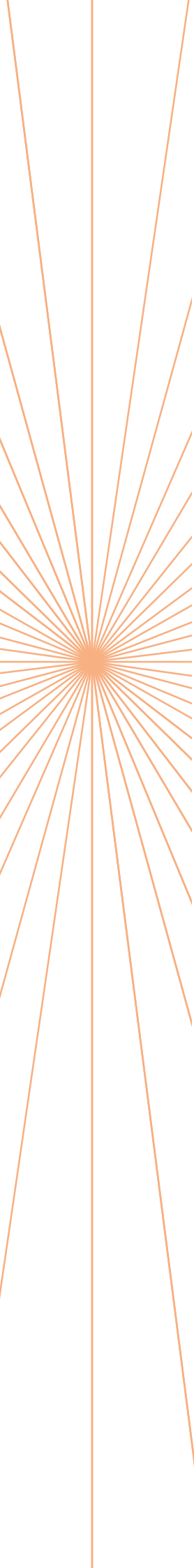
Ce qui demeure également stable – et c'est le plus important à mon sens –, c'est le taux de suivi des propositions du médiateur par les parties, c'est-à-dire son efficacité, puisque, dans ce cas, il est mis fin au litige de façon purement amiable et sans frais pour les deux parties : 95 % des propositions favorables aux épargnants sont suivies par les professionnels et 5 % seulement des propositions défavorables aux épargnants sont contestées par ces derniers. Enfin, le pourcentage des propositions favorables aux demandeurs s'est élevé à 59 %.

Il convient de noter une amélioration forte en termes de réduction de la durée des traitements des dossiers (cinq mois au lieu de six mois en moyenne, avec une durée médiane de trois mois). Qui plus est, les efforts en vue de réduire le stock des dossiers en cours, accumulés pendant la période de la crise sanitaire, ont porté leurs fruits. Ce stock a pu être ramené à un niveau tout à fait normal. Les renforts octroyés en 2022 et 2023 (des stagiaires et une salariée en contrat à durée déterminée) y ont beaucoup contribué.

Les principales tendances en termes de problématiques en 2023

Les trois principaux secteurs traditionnels (PEA, épargne salariale et ordres de bourse) sont globalement stables ou en diminution sensible, mais font émerger des questions complexes.

Même s'il reste le premier secteur (25 % du total), une baisse sensible du nombre des litiges liés au PEA a été enregistrée (293, contre 362 en 2022). Elle paraît résulter d'un double constat. D'une part, la fin des opérations de rachat ou de fermeture d'établissements et, d'autre part, la prise en compte progressive par les professionnels des bonnes pratiques – particulièrement en matière de transfert de PEA. Faut-il le rappeler, en 2023, un groupe de travail, lancé par le Collège de l'AMF après les alertes du médiateur, s'est réuni de façon constructive. Il restera au Collège de l'AMF, comme il en a été décidé, à suivre la progression de ces efforts collectifs pour clarifier et harmoniser davantage les pratiques des professionnels et, à tout le moins, l'information des clients sur les possibilités ou non d'arbitrage lors d'un transfert de PEA. Par ailleurs, il restera à la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) de faire connaître sa position sur les propositions unanimes du groupe de travail en vue de la reconnaissance d'un droit à l'erreur strictement encadré. Enfin, il faudra – et c'est nouveau – être vigilant quant aux effets d'un avis à tiers détenteur sur un compte espèces du PEA entraînant sa clôture.



Pour la troisième année consécutive, l'épargne salariale reste stable (206 contre 205, soit 18 % du nombre total des dossiers). Le refus des déblocages anticipés demeure le premier domaine de réclamation (un tiers des cas). C'est essentiellement dans ce domaine que je fais face à des situations humaines parfois difficiles, qui justifient alors une demande en équité. Cette stabilité quantitative masque des questions souvent inédites et, dans certains cas, complexes : la distinction subtile entre liquidation totale des avoirs et la clôture du plan, la loi étrangère applicable quand le salarié est employé par une filiale à l'étranger, ou encore les seuls cas de déblocages complémentaires autorisés une fois l'exercice clos malgré la règle du déblocage unique. Mais outre ces questions inédites, les litiges résultant de la nouvelle réglementation issue de la loi Pacte se sont développés : que ce soit les nouveaux cas de déblocage en cas de liquidation judiciaire, où des professionnels ont ajouté une condition qui ne figurait pas dans la loi, ou les confusions qui se sont multipliées en épargne retraite du fait notamment du choix par défaut fiscal sans information accessible et claire sur les alternatives de tels choix. Il faut aussi que les salariés aient mieux conscience que le médiateur ne peut pas intervenir si le dysfonctionnement relève de l'employeur et non du teneur de compte professionnel.

Les litiges clos sur les ordres de bourse ont beaucoup diminué (186, contre 214 en 2022), après avoir doublé en 2021 pendant le confinement et avoir quintuplé par rapport à 2020. Le nombre de dossiers relatifs aux opérations sur titres a également baissé. Cette année, à l'exception de quelques litiges isolés et particulièrement complexes, mais qui ont permis des avancées, les questions soulevées sont restées malgré tout classiques. Ce sont des questions sur lesquelles j'avais, depuis plusieurs années, mis l'accent. Cependant, en 2023, j'ai voulu saluer le fait que mes souhaits en vue d'une meilleure information spécifique sur les réservations de cours – mal distinguées des suspensions de cours – avaient été repris par un professionnel soucieux d'améliorer cette information insuffisante et a fait en sorte que France Post-Marché, qui regroupe les grands teneurs de titres, en soit rapidement saisi et a élaboré et diffusé des bonnes pratiques qui sont reprises dans ce rapport. Reste un dernier point qui me préoccupe, celui de la complexité et de l'incompréhension qui entourent parfois la détention ou la conversion de titres au nominatif, et particulièrement la détention au nominatif pur, alors que la détention au nominatif administré est une particularité franco-française. Un encadré est consacré à cette question délicate dans ce rapport. Enfin, en matière de droits préférentiels de souscription (DPS), à la suite de ma recommandation, l'AMF a modifié, en juillet 2023, sa position-recommandation pour que soient mieux informés les investisseurs du raccourcissement possible par les teneurs de comptes de l'exercice de ces droits.

En 2023, en raison d'une conjoncture économique immobilière qui s'est dégradée, deux nouveaux types de litiges ont plus que doublé : ceux relatifs aux sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) et ceux relatifs au financement participatif (*crowdfunding*) immobilier.

S'agissant des SCPI, qu'elles soient à capital fixe ou variable, je dois surtout faire preuve de pédagogie sur le mode de fonctionnement et les conditions dans lesquelles les sociétés de gestion sont conduites non seulement à diminuer la valeur des parts (qui ne nécessite pas leur consentement, comme le croient parfois les investisseurs), mais surtout les raisons qui conduisent les porteurs, même s'ils sont régulièrement inscrits dans le registre chronologique des retraits, à devoir attendre pour obtenir le remboursement de la valeur des parts que d'autres investisseurs en aient acquises. Le dossier du mois de février 2024 y a été consacré le premier. Or, selon l'Association française des sociétés de placement immobilier (Aspim), seul un tiers des demandes de retrait à fin 2023 ont pu être satisfaites. Cette ignorance du mécanisme des retraits est parfois amplifiée par le constat que ces placements sont entrés dans un patrimoine par succession.

S'agissant du *crowdfunding* immobilier, j'ai relevé les premiers déboires en matière de placements participatifs sous forme de titres. Ces litiges révèlent aussi une analyse des projets et une compétence qui laisse parfois à désirer de la part des plateformes. Ce mode de financement de projets permet de collecter des fonds unitairement modestes par voie de titres avec des rendements attractifs. S'agissant des dossiers reçus en médiation, jusqu'en novembre 2023, l'entrée en relation s'était réalisée par l'intermédiaire d'une plateforme régulée – principalement au travers du statut de conseiller en investissements participatifs (CIP). Depuis, une nouvelle réglementation européenne harmonisée, créant le statut de prestataire de services de financement participatif (PSFP), est entrée en vigueur et a supprimé les statuts nationaux existants. Il m'a paru utile de présenter sous forme d'étude plus complète cette nouvelle réglementation, plus contraignante pour les professionnels, même si tous les litiges traités en 2023 relevaient des anciens statuts nationaux. Quoi qu'il en soit, au cours de l'instruction du dossier, j'ai examiné la part des retards ou des pertes imputables à la conjoncture dégradée du secteur de l'immobilier de celle qui l'est en raison de carences ou de manquements de la plateforme.

Et, bien sûr, il me faut également signaler une nouvelle augmentation de litiges très conséquente : les litiges liés aux crypto-actifs. Ils sont passés de 54 à 88 dossiers, dont 27 en 2023 sont recevables (contre 17 en 2022). Ces litiges se multiplient au rythme de l'accroissement du nombre des plateformes enregistrées par l'AMF sous le statut de prestataires de services sur actifs numériques (PSAN) et qui étaient une centaine à fin 2023. L'analyse des différentes raisons pour lesquelles j'ai dû déclarer irrecevables ces demandes de médiation est instructive et mérite d'être connue. Elles sont présentées dans ce rapport. Il arrive, par exemple, que le détenteur de crypto-actifs ne sache pas très bien avec quelle entité nationale ou étrangère il a contracté. Au cours de l'instruction d'un dossier recevable, l'examen permet de mieux prendre connaissance de leurs pratiques. Certains ont même déjà intégré les règles de l'authentification forte alors qu'ils n'y sont pas tenus. L'examen des conditions générales peut révéler, en revanche, des clauses préoccupantes.

Faut-il le rappeler, dans l'enregistrement simple d'une plateforme, ce sont les règles de lutte contre le blanchiment qui ont constitué l'essentiel de la vérification de l'AMF, et ce, en liaison avec l'ACPR. L'objectif premier de ces directives était de veiller à l'intégrité des marchés financiers. Quoi qu'il en soit, le 31 décembre 2023, est intervenue la fin de cette première phase, sous forme d'enregistrement simple. Depuis le 1^{er} janvier 2024, date d'entrée de la loi DDADUE, seul est possible pour une nouvelle plateforme un enregistrement renforcé (qui implique, par exemple, des règles de ségrégation ainsi que des règles de protection d'information pour la clientèle). Cette seconde phase anticipe partiellement le futur et fameux règlement européen *Markets in Crypto-Assets* (MiCA) qui prévoit, au plus tard le 1^{er} juillet 2026, après une période transitoire de dix-huit mois pour la centaine de plateformes régies par l'enregistrement simple, un véritable agrément, qui deviendra alors obligatoire.

Parmi les dossiers qui réclament une instruction également très fouillée et fort délicate, il faut enfin souligner ceux liés aux successions. Ils sont certes moins nombreux (54 dossiers clos, contre 63 en 2022), mais ils impliquent de déterminer la répartition des responsabilités entre les teneurs de comptes, les notaires et les héritiers. Les dysfonctionnements n'épargnent pas toujours des services des banques, pourtant réputés spécialisés mais parfois sous-dimensionnés. Un exemple parmi d'autres cités dans le rapport : le fait que, dans le cadre d'un régime de communauté universelle, assorti d'une clause d'attribution au conjoint survivant, ce dernier devient propriétaire des titres de façon rétroactive au jour de leur acquisition par le conjoint décédé et non au jour de son décès... (voir le dossier du mois d'octobre 2023 : « Quand le régime matrimonial change le calcul d'une plus ou moins-value »).

Outre le traitement de ces litiges, dont la qualité résulte du travail – que je tiens à saluer – de toute une équipe de juristes talentueuse sous la houlette de mon délégué François Denis du Péage, je me dois également de veiller à la recherche permanente de l'optimisation de la procédure qui régit la médiation en vue d'une meilleure efficacité et d'une rapidité accrue de traitement des dossiers.

En amont de la saisine des médiateurs, l'évolution très significative et récente de la réglementation professionnelle de l'ACPR et de l'AMF relative au traitement des réclamations de la clientèle en est un bon exemple. Un courrier unique de réclamation préalable au professionnel jugé insatisfaisant par l'épargnant suffit désormais pour me saisir. Forte du constat récurrent que les saisines irrecevables – hors de mon champ de compétence – sont moitié moindre en pourcentage (30 % contre 63 %) lorsqu'elles me sont transmises via le formulaire à renseigner directement depuis la rubrique Le médiateur du site de l'AMF, et non par courrier, j'ai entrepris une action auprès des principaux professionnels avec lesquels nous sommes en relation pour que ce choix du formulaire soit encouragé par l'utilisation préférentielle de ce canal grâce à des liens hypertextes directs.



EN RAISON DE LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE, DEUX NOUVEAUX TYPES DE LITIGES ONT PLUS QUE DOUBLÉ : CEUX RELATIFS AUX SCPI ET AU CROWDFUNDING IMMOBILIER



Au-delà de cette question de stricte procédure française, c'est aussi l'ensemble du cadre juridique arrêté par la directive européenne 2013/11/UE, régissant tous les médiateurs de la consommation depuis 2016, qui a été remis en chantier par la Commission européenne en octobre 2023 en vue de sa révision. Au sein du Club des médiateurs de service au public, j'ai ainsi animé un groupe de travail pour réfléchir et transmettre à la Commission de contrôle et d'évaluation de la médiation de la consommation (CECMC), que préside le conseiller d'État Marc El Nouchi, nos réflexions et suggestions face à ce projet de révision. On trouvera ces conclusions en annexe. Elles rejoignent pour l'essentiel celles de la CECMC. Il conviendra également, et surtout, au moment de sa transposition en droit français de se rappeler que cette directive est seulement d'application minimale, c'est-à-dire que les pouvoirs publics peuvent toujours améliorer les droits des consommateurs, mais pas les faire régresser...

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport 2023 !

Marielle Cohen-Branche, 20 mars 2024

I

LES CHIFFRES MARQUANTS DE 2023

P. 8

Le volume de dossiers reçus reste élevé _____	8
Les dossiers traités et clos, à nouveau à un niveau élevé _____	9
La hausse des saisines hors du champ de compétence du médiateur _____	11
1 129 dossiers ont été traités dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF _____	13
826 propositions de solution _____	13
Les résultats obtenus en 2023 grâce à la médiation _____	17

LES PROBLÉMATIQUES TRADITIONNELLES FONT ENCORE ÉMERGER DES QUESTIONS COMPLEXES P. 19

2

Les litiges relatifs aux plans d'épargne en actions _____	20
Les ordres de bourse et les opérations sur titres _____	25
L'épargne salariale _____	27

3

LES TENDANCES PARTICULIÈRES DES AUTRES LITIGES

P. 33

Les SCPI: problèmes de délais de retrait et de baisse de la valeur des parts _____	34
Le <i>crowdfunding</i> immobilier _____	35
Les litiges liés aux crypto-actifs sont en accroissement _____	39
Les dossiers traités et clos liés aux successions, bien que moins nombreux, demeurent très complexes _____	45

4

L'ACTIVITÉ NATIONALE ET INTERNATIONALE DU MÉDIATEUR

P. 47

L'activité à l'échelon national _____ 48

L'activité sur les plans européen et international _____ 49

LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR

P. 50

5

Les actions pédagogiques _____ 51

Les interventions du médiateur
dans différentes instances _____ 51

+

ANNEXES

P. 52

LES CHIFFRES MARQUANTS DE 2023



LE VOLUME DE DOSSIERS REÇUS RESTE ÉLEVÉ

8

**LES DOSSIERS TRAITÉS ET CLOS,
À NOUVEAU À UN NIVEAU ÉLEVÉ**

9

**LA HAUSSE DES SAISINES HORS
DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR**

11

**1 129 DOSSIERS ONT ÉTÉ TRAITÉS DANS LE CHAMP
DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR DE L'AMF**

13

826 PROPOSITIONS DE SOLUTION

13

**LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2023
GRÂCE À LA MÉDIATION**

17

LE VOLUME DE DOSSIERS REÇUS RESTE ÉLEVÉ

Le nombre de demandes reçues s'est élevé à 1 922, soit à peu près pareil qu'en 2022 et 2021. Ce niveau reste toutefois très élevé et doit se comparer aux 1 479 demandes reçues en 2020 et aux 1 295 demandes reçues en 2019.

Le nombre de demandes reçues en 2023 dans le champ de compétence du médiateur est de 1 005, en baisse par rapport à 2022 (1 152). À l'inverse, le nombre de demandes reçues hors du champ de compétence a fortement augmenté. Il passe de 748 demandes en 2022 à 917 demandes en 2023, soit +23 %. Ce chiffre avait déjà augmenté de 7 % entre 2021 et 2022.

Durant les dix années précédant la crise sanitaire et les confinements auxquels elle a donné lieu, la saisine du médiateur par l'utilisation du formulaire de demande de médiation en ligne sur le site internet, comme canal de saisine de la médiation, n'a jamais dépassé les 30 %. Par l'effet des confinements, cette proportion est soudainement passée à 58 % en 2020 et 2021. Ce pourcentage s'est réduit en 2022 et 2023, mais sans descendre en dessous de 50 %.

En 2023, l'utilisation du formulaire de demande de médiation comme canal de saisine de la médiation est, comme en 2022, à égalité avec le courrier postal. Or les demandes reçues par formulaire sont proportionnellement plus pertinentes, notamment grâce à un filtrage par une série de questions permettant ainsi aux demandeurs de mieux orienter leurs demandes vers le médiateur compétent. En 2023, 30 % des demandes reçues par formulaire sont hors du champ de compétence alors que 63 % des saisines reçues par courrier le sont.

Il faut regretter que certains demandeurs qui saisissent le médiateur par courrier postal n'indiquent ni adresse courriel ni même un numéro de téléphone. Les échanges entre la Médiation et les parties au litige se réalisent, en effet, le plus souvent par courriel. L'usage du courrier traditionnel rend les échanges plus longs et moins fluides.

LES DOSSIERS TRAITÉS ET CLOS, À NOUVEAU À UN NIVEAU ÉLEVÉ

Comme en 2022, le nombre de dossiers traités et clos en 2023 est supérieur au nombre de dossiers reçus. Il est de 2 060 dossiers, contre 2 089 en 2022, 1 867 en 2021 et 1 327 en 2020. Ce niveau important de clôture de dossiers a permis, en 2023, de continuer à diminuer significativement l'importance du stock, c'est-à-dire les dossiers en cours d'instruction à la fin de l'année.

En effet, chaque année, la différence entre le nombre de dossiers reçus et le nombre de dossiers traités et clos se répercute sur la variation du stock de dossiers en début et en fin d'année. Au 31 décembre 2023, le stock était de 220 dossiers, contre 358 en 2022 (soit -39 %).

À leur réception, les dossiers sont examinés au regard de leur recevabilité. Certains sont alors clos pour différents motifs : hors du champ de compétence de la Médiation, absence de réclamation préalable, saisine tardive (lorsque la réclamation préalable a été effectuée il y a plus d'un an), autre médiateur saisi (deux médiateurs ne pouvant être saisis en même temps ou à la suite d'un même litige), procédure judiciaire (une action judiciaire a été intentée), demande qui s'apparente en fait à une consultation juridique ou à une alerte, et non à une demande de médiation.

La majeure partie de ces dossiers irrecevables s'expliquent par l'ignorance du champ de compétence de la Médiation de l'AMF et non, au contraire des médiateurs d'entreprises, au motif que la saisine serait prématurée parce que non précédée par une réclamation préalable écrite et directe auprès du professionnel.

Le médiateur de l'AMF ne peut pas être sollicité dans le cas d'un litige avec un établissement intervenant en France dans le cadre de la libre prestation de services, telle que prévue par l'Union européenne, c'est-à-dire établi dans un autre pays européen et supervisé par un autre régulateur que l'AMF. Dans cette situation, le demandeur doit se conformer à la procédure de traitement des réclamations normalement affichée sur le site de l'établissement.

QUESTIONS POUR UN MEILLEUR FILTRAGE DES SAISINES PAR FORMULAIRE

Sur le site internet de l'AMF, les questions posées aux épargnants à la saisie du formulaire de demande de médiation, éclairées par des exemples concrets, sont les suivantes :

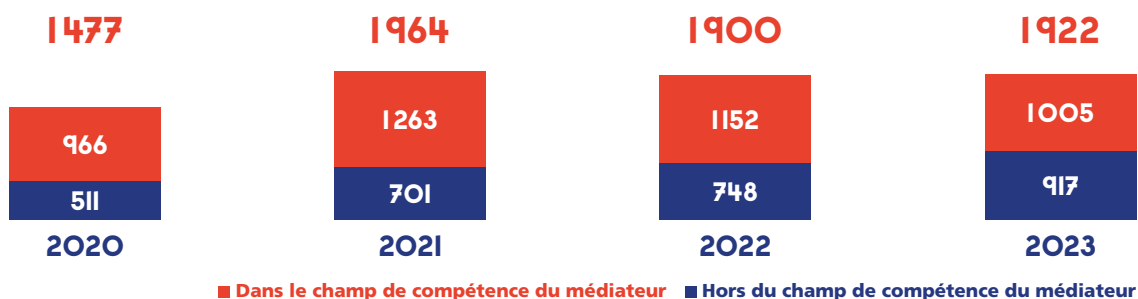
- votre litige est de quel ordre (bancaire – par exemple : cartes bancaires, taux d'intérêt, crédit – assurance-vie ou fiscal) ?
- votre litige a-t-il été examiné par un autre médiateur ? Par un tribunal ?
- avez-vous déposé plainte ?
- avez-vous formulé une réclamation écrite préalable auprès de l'établissement concerné ? À quelle date ?

À SAVOIR

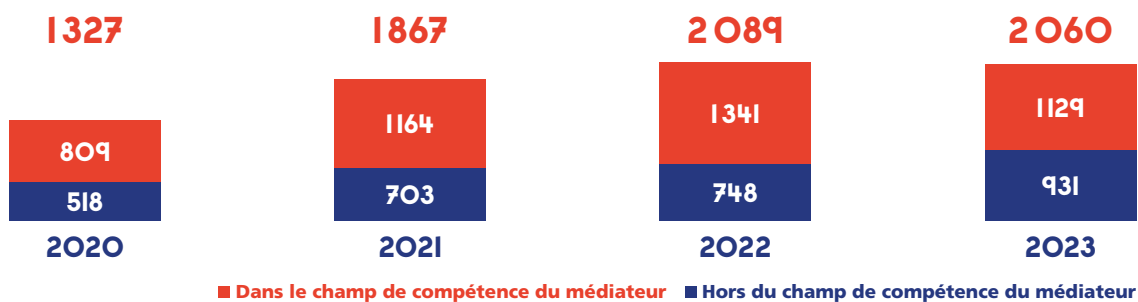
Conformément à l'article L. 624-19 du code monétaire et financier, le médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de tout litige en matière de placement financier qui entre dans le champ de compétence de l'AMF. Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation, le médiateur peut être saisi par tout consommateur ou « non professionnel » au sens de l'article liminaire du code de la consommation d'un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l'AMF.

GRAPHIQUES 1, 2 & 3

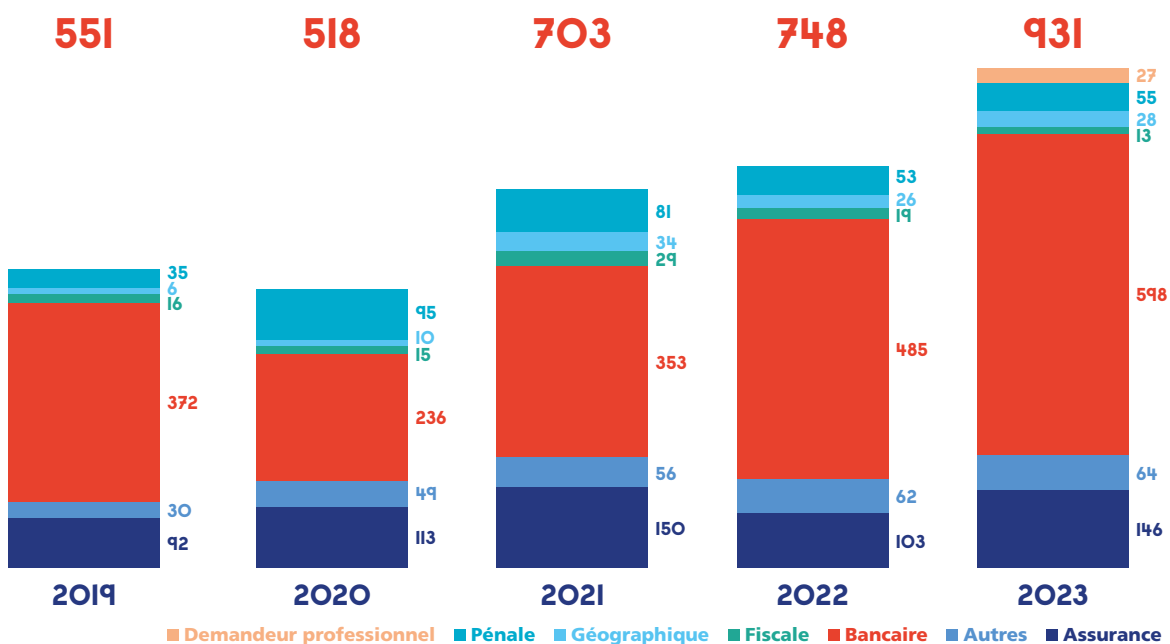
Nombre de dossiers reçus



Nombre de dossiers traités



Dossiers clos pour incompétence



LA HAUSSE DES SAISINES HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Les dossiers reçus hors du champ de compétence sont réorientés rapidement en indiquant, quand cela est possible, quel médiateur est compétent. Sur les 931 dossiers hors du champ de compétence traités et clos en 2023 (contre 748 en 2022), 598 concernaient le domaine bancaire, soit 64 % de ces dossiers hors champ de compétence, comme en 2022.

En effet, les particuliers victimes de fraudes internet en tous genres, via des virements ou des prélèvements, sont nombreux malgré les mesures d'authentification forte, de vigilance renforcée et les nombreux messages d'alerte et de mises en garde des prestataires de paiement et des prestataires de services d'investissement. Il est probable que les victimes se tournent vers l'AMF et son médiateur en raison du rôle de régulateur de l'AMF. Cependant ces dossiers relèvent bien effectivement du seul domaine bancaire.

Il reste, en application de la réglementation (article L. 616-1 du code de la consommation), qu'il appartient aux établissements financiers de communiquer les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont ils relèvent, à défaut de quoi ils encourent le risque d'une amende administrative de 15 000 euros (article L. 641-1 du même code).

S'agissant des dossiers hors du champ de compétence pour lesquels le litige fait apparaître une forte suspicion d'infraction pénale, il ne peut être engagé de médiation amiable. De surcroît, la demande n'ouvrant pas droit à la médiation n'est donc pas couverte par la confidentialité. Les dossiers les plus manifestes sont alors adressés au procureur de la République par la Direction des affaires juridiques de l'AMF, en application de l'article L. 621-20-1 du code monétaire et financier).

Les litiges transfrontières sont soit des litiges où l'établissement mis en cause est situé à l'étranger, et dans ce cas la Médiation de l'AMF n'est en principe pas compétente, soit des litiges où le demandeur réside à l'étranger mais l'établissement est régulé par l'AMF (siège ou établissement en France). Au total, en 2023, 56 dossiers transfrontières ont été traités et clos, et 54 ont été reçus. Sur les 56 dossiers clos, 24 n'étaient pas recevables et 32 l'étaient.

À SAVOIR

Rappelons, sans pouvoir être exhaustif, que les litiges visant des contestations de virements, de moyens de paiement, au crédit, à l'épargne bancaire (livret d'épargne réglementée, compte à terme), à la tarification bancaire, à l'or physique, à l'assurance (contrat d'assurance-vie en euros ou en unités de compte, assurance IARD, PERP, Madelin, art. 83) ne relèvent pas de l'AMF, contrairement aux placements financiers (bourse, OPC, *tracker*, SCPI, FCPI, FIA, PEA, épargne salariale, etc.).

S'agissant des prestataires de services sur actifs numériques (PSAN), tels que le Bitcoin, un client peut saisir la Médiation uniquement si l'établissement a été enregistré par l'AMF. Signalons qu'il arrive qu'un client pense avoir ouvert un compte auprès d'une entité enregistrée par l'AMF alors que l'entité dont il est réellement client est une entité autre mais qui porte le même nom.

En ce qui concerne les prestataires de services d'établissements financiers situés dans un pays européen et intervenant en libre prestation de services en France selon les règles de l'Union européenne, et n'ayant donc pas d'établissement situé en France, l'AMF n'est pas l'autorité compétente. Aussi, la Médiation de l'AMF décline-t-elle la recevabilité de la saisine en renvoyant les demandeurs aux clauses du contrat prévues en cas de litige, qui prévoient le plus souvent que les médiateurs de la consommation du pays d'origine de l'établissement financier sont compétents.

AUGMENTATION DES DOSSIERS REÇUS HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE

Pour la troisième année consécutive, 2023 enregistre une très forte augmentation des dossiers clos, car hors du champ de compétence, passant à 931 dossiers clos, contre 748 en 2022. Près des deux tiers (64 %) de ces dossiers concernent le domaine bancaire, avec une large majorité de particuliers victimes de fraudes à la carte bancaire sur internet.

Alors que seuls 30 % des dossiers reçus par formulaire sont hors du champ de compétence, cette proportion monte à 63 % pour les dossiers reçus par courrier postal.

Cette forte augmentation s'explique, en partie, par la confusion des épargnants entre les domaines bancaires et financiers, mais aussi par les erreurs d'orientation du courrier qu'ils adressent à l'attention du médiateur de l'établissement bancaire mis en cause en indiquant les coordonnées du médiateur de l'AMF.

Enfin, certaines associations de consommateurs et cabinets d'avocats adressent également de manière récurrente des demandes qui ne relèvent pas du champ de compétence du médiateur de l'AMF.

GRAPHIQUE 4

Motif de clôture des 2 060 dossiers traités en 2023 (comparés à 2022)

2 060
DOSSIERS TRAITÉS
EN 2023

931

dossiers traités hors
du champ de compétence
du médiateur

-1% PAR RAPPORT À 2022 (2 089)

Type d'incompétence Nombre d'incompétences
traitées

Bancaire	598
Assurance	146
Pénale	55
Géographique	28
Fiscale	13
Statut professionnel du demandeur	27
Autres	64

1 129
DOSSIERS TRAITÉS
DANS LE CHAMP DE
COMPÉTENCE DU
MÉDIATEUR EN 2023

192

dossiers non traités
sur le fond

-16% PAR RAPPORT À 2022 (1 341)

Motif de clôture Nombre de dossiers clos

Saisine prématurée	131
Demande requalifiée en consultation	9
Demande requalifiée en alerte	13
Saisine tardive	4
Procédure judiciaire	5
Autre médiateur saisi	10
Inexploitable	10
Autres	10

937
MÉDIATIONS ENGAGÉES
EN 2023

III

médiations
interrompues ou refusées

-18% PAR RAPPORT À 2022 (1 140)

Motif de clôture Nombre de dossiers clos

Abandon du demandeur	83
Médiation refusée ou abandonnée par le professionnel	28

826
PROPOSITIONS
DE SOLUTIONS
RENDUES EN 2023

-19% PAR RAPPORT À 2022 (1 014)

1129 DOSSIERS ONT ÉTÉ TRAITÉS DANS LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR DE L'AMF

Sur ces dossiers, 303 l'ont été sans qu'une proposition d'avis n'ait pu être formulée :

- 131 dossiers ont été clos 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 ;
- 10 dossiers ont été clos, car inexploitable ;
- 5 parce qu'ils ont fait l'objet d'une procédure judiciaire, incompatible avec une médiation qui est un processus amiable ;
- 10 parce qu'un autre médiateur était parallèlement saisi ;
- 13 dossiers ont été requalifiés en alerte, car ils visaient seulement à dénoncer une pratique sans réclamer de réparation. Une fois requalifiés en alerte, ces dossiers ont été transmis pour suivi aux services de l'AMF concernés ;
- 9 dossiers ont été requalifiés en consultation, car ils interrogeaient le médiateur mais sans le saisir d'un litige ;
- 83 dossiers ont été clos en abandon par le demandeur, sans que l'on sache si l'absence de réponse résulte d'un règlement direct du litige ou de l'incapacité de l'épargnant à fournir les documents indispensables à la poursuite de l'examen de son litige ;
- 4 en saisine tardive parce que la réclamation préalable datait de plus d'un an, ce qui est un motif légal d'irrecevabilité ;
- 28 dossiers ont fait l'objet d'un refus de médiation de la part des professionnels, contre 46 en 2022 (dont 13 refus de conseillers en investissements financiers, voir vidéo ci-dessous). Rappelons que la confidentialité qui régit la médiation ne protège que les parties entrées en médiation et non celles qui refusent d'y entrer. Lorsque l'exercice de ce droit ponctuel, dont les services de l'AMF sont avisés, devient systématique, le médiateur estime que ledit professionnel ne garantit plus le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, comme cela est son obligation légale (article L. 612-1 du code de la consommation) ;
- 10 dossiers pour d'autres raisons.

826 PROPOSITIONS DE SOLUTION

Ces 826 propositions de solution, également appelées « propositions du médiateur » pour se conformer aux textes spécifiques du code de la consommation, ont été favorables au demandeur dans 488 dossiers (soit 59 %) et défavorables dans 338 dossiers (soit 41 %). Rappelons qu'un taux de recommandation favorable élevé ne peut être un objectif en soi puisque le sens de la proposition dépend des caractéristiques intrinsèques du dossier, c'est-à-dire du bien-fondé de la demande.

Le taux d'adhésion aux propositions du médiateur s'exprime de deux manières : d'une part, 95 % des propositions, lorsqu'elles sont favorables à l'épargnant, sont suivies par les deux parties ; d'autre part, seulement 5 % des propositions défavorables aux épargnants sont contestées par ces derniers. Il en résulte un taux d'adhésion global de 95 %. Ces taux restent forts comme chaque année. Ils traduisent que, pour l'essentiel des dossiers soumis, l'épargnant a trouvé en la médiation une voie d'apaisement extrajudiciaire de son litige. Il faut rappeler qu'en cas de désaccord persistant, l'épargnant a toujours la possibilité de porter son litige devant les tribunaux, ce qui lui est d'ailleurs systématiquement rappelé dans le courrier de proposition du médiateur, comme l'exige la réglementation (article R. 612-4 du code de la consommation). Enfin, pendant toute la durée de la médiation, il faut rappeler que la prescription a été suspendue.

Les thèmes des médiations

Le classement thématique des médiations est opéré selon le type de grief rencontré :

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

En 2023, les deux premières grandes catégories de griefs couvrent 89 % des dossiers de médiation traités. La mauvaise gestion, seulement 4 %.

Chaque année, les sujets traités sont extrêmement variés, comme l'illustre le Journal de bord du médiateur publié chaque mois sur le site internet de l'AMF (voir annexe n° 4 du rapport, page 56).

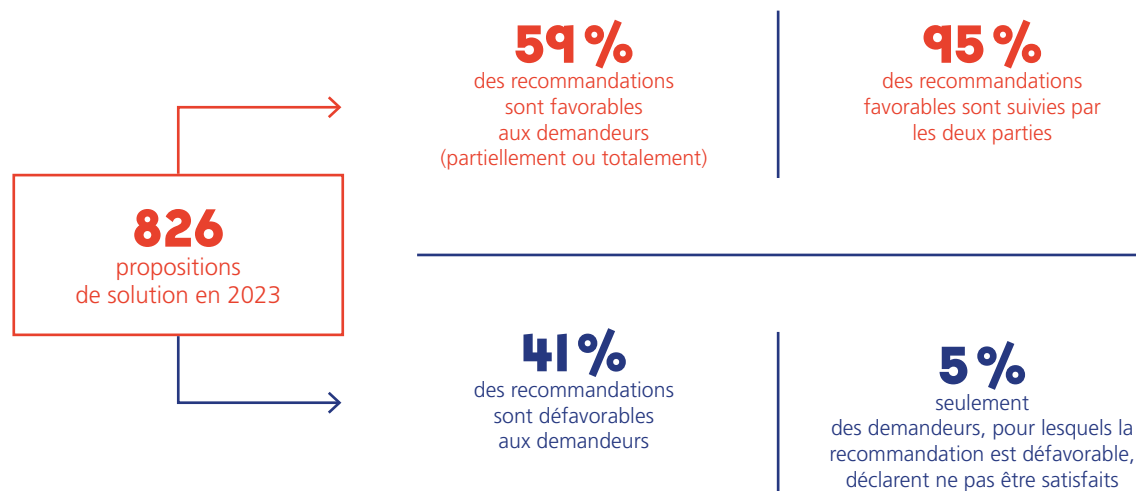
EN 2023, LES DOSSIERS TRAITÉS ET CLOS ONT CONCERNÉ 187 ÉTABLISSEMENTS DIFFÉRENTS :

- 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 (79 %) a concerné des prestataires de services d'investissement.

GRAPHIQUE 5

Répartition et suivi des propositions de solution rendues en 2023



LES PRINCIPALES TENDANCES PAR SECTEUR EN 2023

- Les dossiers concernant un PEA, et plus particulièrement la durée des transferts de PEA, sont, pour la troisième année consécutive, le principal motif de litige. Cependant leur nombre diminue.
- Les saisines relatives à l'épargne salariale sont stables en nombre, mais ne représentent plus le principal sujet de litige, et ce, depuis 2021.
- Les dossiers liés aux crypto-actifs augmentent fortement, mais une minorité d'entre eux concernent le domaine de compétence de la Médiation de l'AMF.
- L'année 2023 enregistre les conséquences de la crise de l'immobilier. Parmi les produits d'épargne collective, les litiges concernant les sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) sont en forte hausse. Les litiges concernant le financement participatif (essentiellement de l'immobilier) sont également en forte hausse.

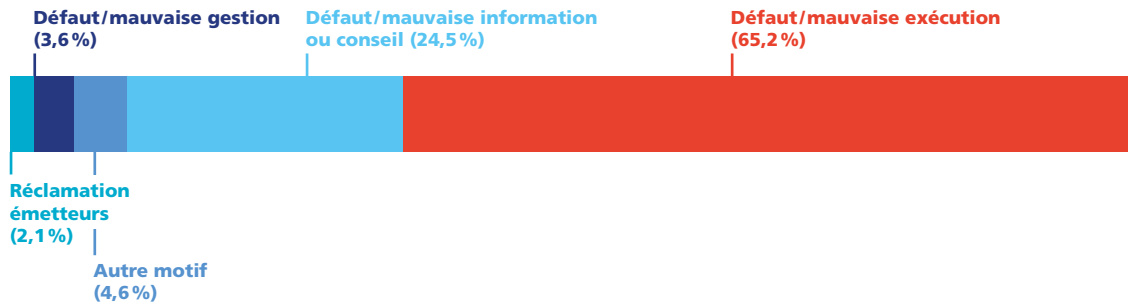
- Les dossiers concernant les fonds communs de placement à risque sont moins nombreux.

En 2023, il y a eu moitié moins de dossiers mettant en cause des conseillers en investissements financiers (51 dossiers clos, contre 100 en 2022).

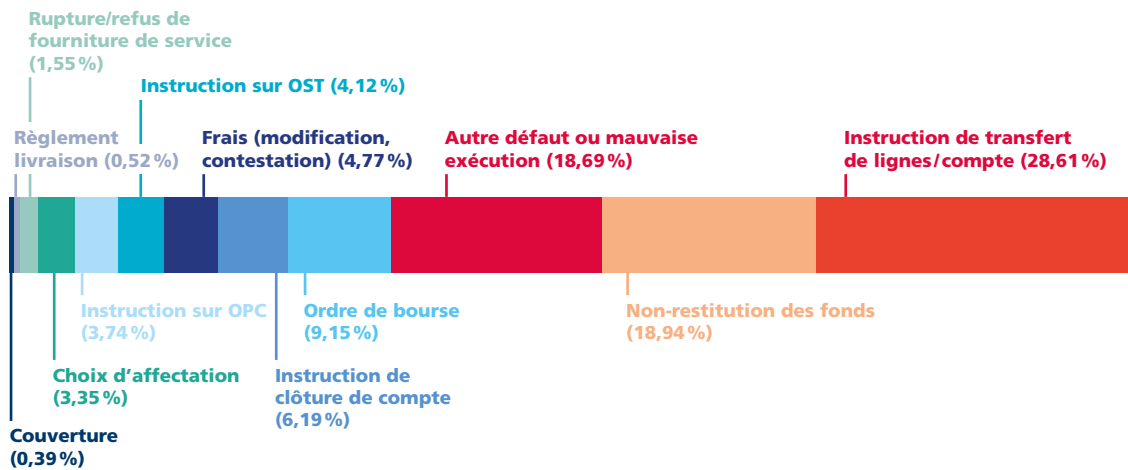
En 2022, le médiateur avait exprimé sa préoccupation sur les refus d'entrer en médiation des conseillers en investissements financiers (voir Rapport du médiateur 2022, page 48). En 2023, les CIF ont davantage accepté d'entrer en médiation. En effet, seuls 13 refus ont été enregistrés sur les 51 dossiers traités. En 2022, il y avait eu 36 refus sur 100 dossiers examinés. Ce chiffre représente malgré tout un pourcentage élevé (26 %) si on le compare au pourcentage de refus d'entrer en médiation de l'ensemble des secteurs, qui est de 3 % seulement.

GRAPHIQUE 6

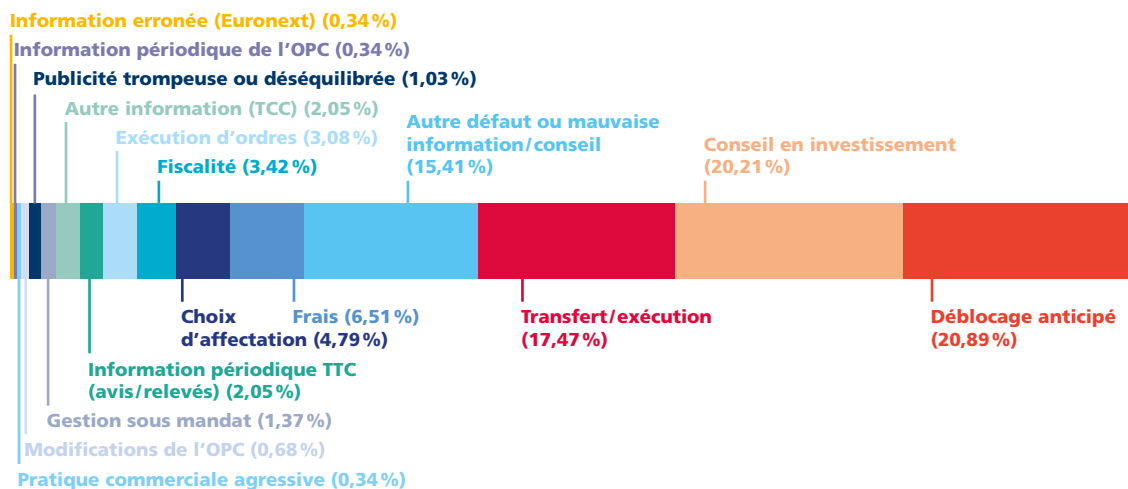
Répartition des dossiers par motif de réclamation



Dossiers clos pour mauvaise exécution en 2023



Dossiers clos pour mauvaise information ou conseil en 2023



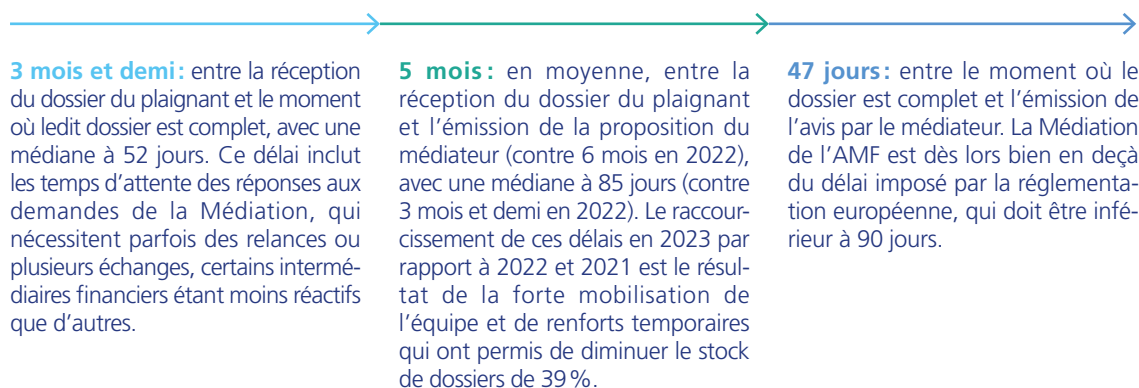
LA DURÉE D'UNE MÉDIATION

La médiation, conformément aux articles R. 612-2 et R. 612-5 du code de la consommation, issus de la transposition de la directive européenne 2013/11/UE, doit instruire les dossiers recevables dans un délai de 90 jours, sauf si le dossier est complexe, le délai pouvant alors être prolongé. L'annexe 40 de cette directive européenne indique que ce délai court à partir de la réception par le médiateur des documents sur lesquels est fondée la demande, c'est-à-dire tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure. La charte du médiateur de l'AMF, dans l'esprit des textes européens, rappelle qu'à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'ensemble des parties, ce dernier dispose d'un délai de 90 jours pour rendre son avis. Ce délai, comme le précisent ce décret et la charte du médiateur, peut être à tout moment prolongé par le médiateur lorsque la complexité du litige l'exige.

Le délai d'instruction du litige peut être supérieur à 90 jours selon le temps nécessaire pour obtenir une réponse complète du professionnel (durée qui n'est pas limitée par les textes ou une obligation professionnelle, ce qui peut être regrettable). Il peut également dépasser les 90 jours lorsque le dossier est complexe. Ainsi, en 2023, le processus dans son ensemble – c'est-à-dire jusqu'à la date de l'émission de l'avis du médiateur, qui marque la fin de la médiation – a duré en moyenne cinq mois avec une médiane à 85 jours.

En cas d'avis favorable, le médiateur s'informe de la réponse de l'épargnant, qui dispose à cet effet de 15 à 30 jours, selon le cas. Sur demande, et à titre exceptionnel, le médiateur peut, au-delà de sa mission qui est légalement achevée, aider à la rédaction d'un protocole d'accord et surveiller l'exécution du versement de l'indemnisation convenue. La clôture purement administrative du dossier est alors différée d'autant.

En 2023, les délais moyen et médian de traitement des dossiers ayant donné lieu à une proposition du médiateur ont été les suivants :



En cas d'irrecevabilité, et conformément à l'article L. 612-2 du code de la consommation, le consommateur en est informé par le médiateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

En 2023, les demandes de médiation non recevables ont été signifiées au demandeur en moyenne dans un délai de dix jours, avec une médiane à six jours.

LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2023 GRÂCE À LA MÉDIATION

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

- soit obtenir l'exécution d'une instruction (66 % des avis favorables suivis);
- soit obtenir la réparation du préjudice par son indemnisation (34 % des avis favorables suivis). Le montant total des indemnisations obtenues en 2023 s'est élevé à 1 167 539 euros, contre 864 519 euros en 2022.

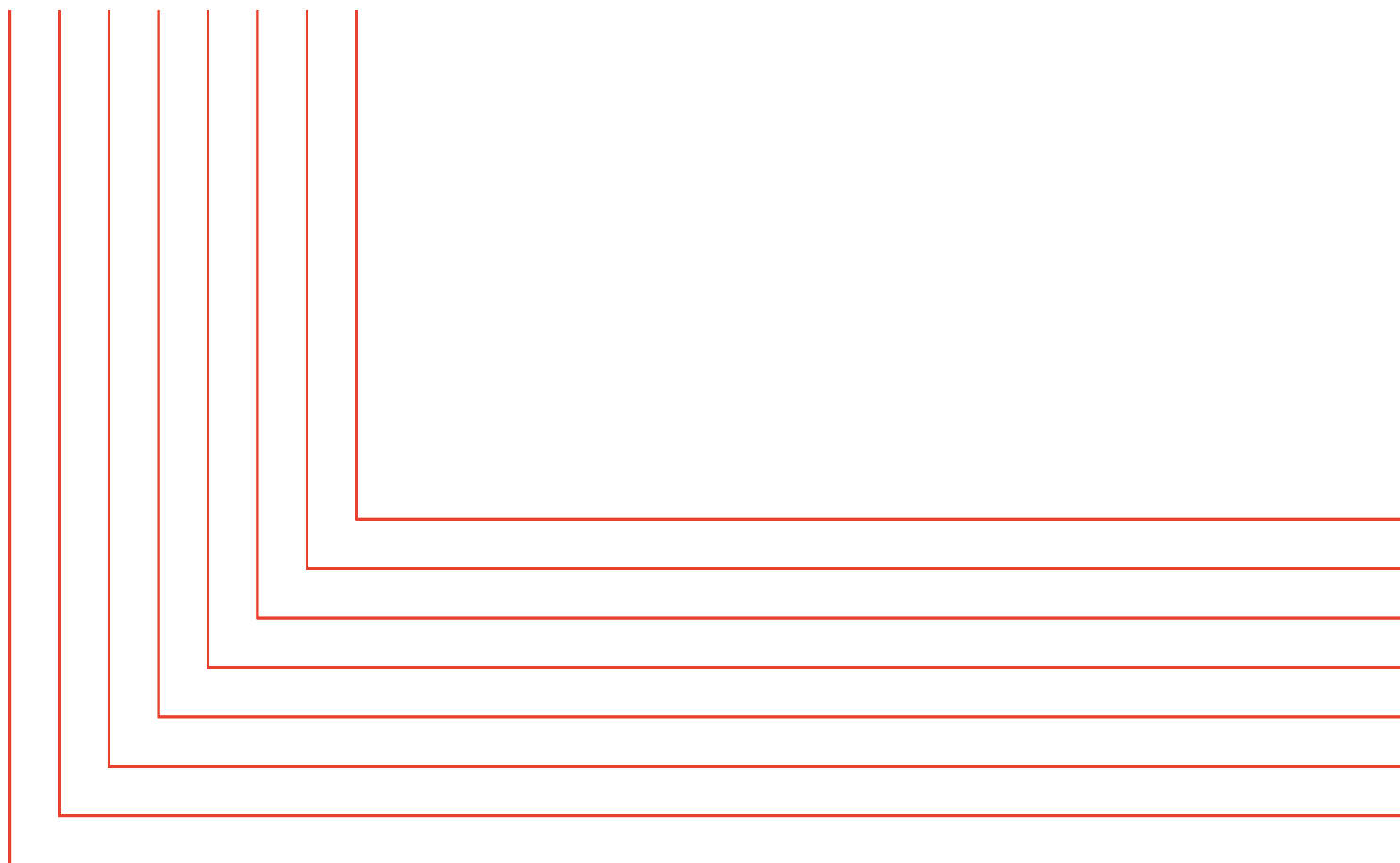
Sur l'ensemble des dossiers clos en 2023, 487 recommandations favorables ont été rendues, dont 167 recommandations financières. Pour ces 167 recommandations financières, les gestes vont de 14 à 331 861 euros, avec une moyenne à 6 991 euros et une médiane à 570 euros.

S'agissant des dossiers Forex clos en 2023, 2 recommandations favorables ont été rendues, toutes deux financières pour 725 euros et 331 861 euros.

S'agissant des dossiers d'épargne salariale clos en 2023, 80 recommandations favorables ont été rendues, dont 29 recommandations financières. Pour ces 29 recommandations financières, les gestes vont de 30 à 8 606 euros, avec une moyenne à 917 euros et une médiane à 124 euros.



François Denis du Péage, délégué du médiateur



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS : LES ACTIONS ENTREPRISES PAR LE MÉDIATEUR

Constat

Crise sanitaire et confinement obligent, en 2020 et 2021, le recours au formulaire de saisine en ligne sur le site de l'AMF, disponible dans la rubrique Le médiateur, par les demandeurs avait atteint un niveau sans précédent (58 % des demandes reçues, contre une moyenne de 30 % les années antérieures). Toutefois, en 2022 comme en 2023, ce chiffre est redescendu sans jamais cependant être inférieur à 50 % : les demandes reçues par courrier postal et par formulaire sont désormais à égalité.

Or l'utilisation préférentielle du formulaire par les demandeurs constitue un enjeu capital en termes d'efficacité et de rapidité. En effet, outre le fait que les demandes saisies sur le site internet alimentent automatiquement le logiciel utilisé par l'équipe de la Médiation pour les traiter, l'utilisation du formulaire permet de filtrer, par une série de questions, les demandes et de réorienter immédiatement celles pour lesquelles le médiateur n'est pas compétent (notamment les incompétences relevant du bancaire et de l'assurance reçues en nombre).

Un état des lieux des mentions figurant tant sur les courriers de réponse aux réclamations des clients des principaux établissements interlocuteurs de la Médiation que sur leur site internet a donc été dressé et a fait apparaître un fort potentiel de redirections immédiates vers le formulaire de saisine en ligne de la Médiation de l'AMF.

Actions mises en œuvre

Ainsi, dans la lignée de la publication de la mise à jour de l'instruction de l'AMF sur le traitement des réclamations¹, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024, un courrier signé du médiateur, a été adressé à ses interlocuteurs professionnels privilégiés leur indiquant que le respect de ladite instruction encourage l'utilisation préférentielle du formulaire de saisine par les épargnants. Le courrier rappelait les intérêts de ce canal qui permet d'éviter les nombreuses erreurs d'aiguillage grâce à la réorientation immédiate du dossier, notamment en cas d'incompétence, et concourt à une efficacité accrue du processus de médiation, le demandeur devant notamment justifier de la réclamation préalable effectuée auprès de l'établissement et détailler l'éventuel préjudice subi.

Le médiateur a ainsi vivement recommandé aux établissements concernés :

1. d'ajouter, dans les réponses aux réclamations des clients qui leur sont adressées par voie électronique, le lien hypertexte renvoyant directement au formulaire de saisine du médiateur de l'AMF ;
2. dans les réponses aux réclamations des clients qui leur sont adressées par voie postale, le lien hypertexte étant difficilement exploitable, le médiateur a suggéré d'insérer un QR code, qu'il leur a fourni, permettant un accès direct au formulaire ;
3. de mentionner également l'utilisation préférentielle du formulaire et d'ajouter le lien hypertexte cliquable dans la rubrique Réclamations de leur site internet.

Premier bilan

Ce courrier ayant été envoyé fin novembre 2023, avant l'entrée en vigueur de l'instruction actualisée, il est sans doute, pour l'heure, un peu tôt pour dresser un bilan.

Néanmoins, de nombreux établissements ont fait savoir au médiateur qu'ils étaient sensibles à ses demandes et se sont engagés à mettre en place les actions correctives proposées. Le médiateur a, au demeurant, pu constater que la rubrique Réclamations sur le site internet de ces établissements avait d'ores et déjà été enrichie et se réjouit de l'adhésion de ses principaux interlocuteurs à ses préconisations destinées à améliorer l'efficacité du processus de médiation dans l'intérêt de toutes les parties.

Il conviendra, dans un second temps, de mesurer plus précisément l'impact de ces améliorations sur le recours au formulaire de saisine et d'examiner si les bénéfices attendus sont bien au rendez-vous.

De manière plus générale, le médiateur, en adéquation avec les recommandations de l'AMF, invite les établissements à améliorer leur dispositif de traitement des réclamations des clients qui constitue un volet important de la protection des épargnants. À l'occasion d'une campagne de contrôles thématiques courts (contrôles SPOT), menés auprès de cinq établissements, avant la mise à jour de l'instruction précitée, l'AMF a, en effet, constaté certaines insuffisances dans le respect des exigences applicables².

¹ [Instruction-recommandation AMF DOC-2012-07 sur le traitement des réclamations.](#)

² [Voir la synthèse des contrôles SPOT sur le traitement des réclamations par les prestataires de services d'investissement en ligne sur le site internet de l'AMF.](#)

LES PROBLÉMATIQUES TRADITIONNELLES FONT ENCORE ÉMERGER DES QUESTIONS COMPLEXES

2



**LES LITIGES RELATIFS AUX PLANS
D'ÉPARGNE EN ACTIONS**

20

LES ORDRES DE BOURSE ET LES OPÉRATIONS SUR TITRES

25

L'ÉPARGNE SALARIALE

27

Les problématiques traditionnelles des demandes de médiation (plan d'épargne en actions, ordres de bourse et épargne salariale), qu'elles soient stables ou en diminution demeurent l'occasion de traiter de questions complexes.

LES LITIGES RELATIFS AUX PLANS D'ÉPARGNE EN ACTIONS

UNE DIMINUTION DES DOSSIERS CLOS

Depuis 2021, le plan d'épargne en actions (PEA)³ est le premier motif de saisine du médiateur devant l'épargne salariale, qui, auparavant, occupait traditionnellement la première place.

Après une augmentation des dysfonctionnements en 2022, le médiateur a constaté, en 2023, un tassement du nombre de dossiers clos liés aux PEA (-19 %, soit 293 dossiers, contre 362 en 2022), ce dont il ne peut que se réjouir. Les deux tiers des litiges restent liés aux délais de transfert du PEA en cas de changement d'établissement.

Ce tassement peut en partie s'expliquer par le fait qu'une proportion importante des dossiers traités en 2021 et en 2022 était en lien avec ce que l'on peut qualifier de « litiges de masse ». Ainsi, en 2021, 101 dossiers de transfert (sur 329) concernaient le rachat d'un établissement financier par un autre. En 2022, le même nombre était lié à la cessation de l'activité d'un établissement financier en France.

Cette baisse peut probablement aussi s'expliquer par la prise en compte progressive, par les teneurs de comptes, des recommandations générales émises par le médiateur, notamment dans ses rapports annuels de 2021 et de 2022, ainsi que par les propositions du groupe de travail sur le PEA, lancé en 2022 sous l'égide de l'AMF dans le prolongement des constats dressés par le médiateur (voir encadré page 22).

Par ailleurs, l'automatisation croissante des procédures de transfert, en particulier s'agissant de l'édition du bordereau d'informations fiscales⁴, a également pu y contribuer. Cette automatisation, rendue possible par les travaux du groupe de travail sur le PEA, devrait également s'accélérer dans les prochains mois.

L'APPARITION DE NOUVELLES PROBLÉMATIQUES LIÉES AU PEA

Dans plusieurs dossiers traités, la non-conformité à la réglementation fiscale d'anciens PEA (contenant par exemple des titres inéligibles ou précédemment transférés sur la base d'un bordereau d'informations fiscales erroné ou incomplet, etc.) a pu être découverte au moment du transfert. L'automatisation croissante des transferts, et notamment de l'émission des bordereaux d'informations fiscales, peut, en effet, paradoxalement entraîner de nouveaux blocages ou des alertes, qui ne seraient pas systématiquement remontés dans le cas de transferts effectués manuellement.

Il est, en effet, extrêmement compliqué de mettre en conformité un PEA dont le bordereau d'informations fiscales se révèle à la toute fin du processus de traitement erroné dans l'hypothèse où l'erreur elle-même provient d'un ou plusieurs transferts précédents. Plus un PEA a été transféré au cours de son existence, plus le risque de ne pas pouvoir corriger l'erreur est grand. La mise en place de procédures plus automatisées et donc mieux sécurisées, même si elles peuvent mettre en évidence des erreurs non précédemment décelées sur le stock de PEA existants, devrait, pour l'avenir, rendre les bordereaux d'informations fiscales plus fiables.

Les problèmes spécifiques aux transferts

Les facteurs qui conduisent à rallonger les transferts de PEA

Le médiateur regrette certains irritants qui ont contribué à rallonger les délais de transfert en 2023. C'est le cas notamment de l'exigence de la part de certains établissements d'accueil de se voir remettre un RIB ou IBAN du PEA à transférer dans leurs livres pour pouvoir émettre le certificat d'identification du PEA⁵ permettant d'initier la procédure de transfert. Or ceci n'est pourtant pas exigé par les textes, le numéro de compte du PEA à transférer est suffisant pour initier le transfert.

³ Les placements en titres gérés dans un compte-titres PEA s'élèvent à 101 milliards d'euros en 2022, avec un nombre total de 6,4 millions de plans ouverts au 31/12/2022 (source : <https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques/statistiques/plan-depargne-en-actions-pea#:~:text=Fl%C3%A9chissement%20des%20encours%20de%20PEA,l'indice%20CAC40%20en%202022>).

⁴ Pour rappel, ce bordereau retrace l'historique du PEA et permet à l'établissement d'accueil de vérifier l'antériorité fiscale et le respect des règles de fonctionnement du PEA.

⁵ Pour rappel, l'article 91 quater I du CGI dispose que : « Le transfert d'un plan d'épargne en actions mentionné à l'article 163 quinquies D du code général des impôts d'un organisme gestionnaire à un autre ne constitue pas un retrait si le titulaire remet au premier organisme gestionnaire un certificat d'identification du plan sur lequel le transfert doit avoir lieu ; ce certificat est établi par l'organisme auprès duquel le plan est transféré. »

La question non résolue de la possibilité d'arbitrer pendant les transferts et l'information afférente

Dans son Rapport annuel 2022, le médiateur avait demandé que soit confirmée par les teneurs de comptes la possibilité de procéder à des arbitrages pendant le transfert ainsi que la possibilité de donner aux épargnants une information précise sur la durée effective du blocage de leur PEA, celle-ci devant être la plus brève possible (quelques jours).

Ainsi, le médiateur avait préconisé que l'accès au PEA soit maintenu jusqu'au dénouement du transfert, qui a lieu au moment de l'édition du bordereau d'informations fiscales, permettant au titulaire du PEA de continuer à saisir les opportunités de marché pendant la majeure partie de la procédure de transfert du PEA.

Or malgré les travaux du groupe de travail sur le PEA, dont les apports sont soulignés dans l'encadré « Les apports du groupe de travail sur le PEA sous l'égide de l'AMF » (voir page 22), le médiateur regrette que la question de la possibilité d'arbitrage sur le PEA durant la période de transfert ne soit toujours pas clarifiée par la Place et que les titulaires de PEA ne soient toujours pas clairement informés de la politique de leur établissement d'origine à ce sujet.

En effet, s'il est compréhensible qu'une harmonisation totale des pratiques puisse prendre du temps et notamment nécessiter une évolution des systèmes d'information des teneurs de comptes, il apparaît indispensable au médiateur que les titulaires de PEA connaissent dès à présent systématiquement la politique de leur établissement d'origine en matière d'arbitrage durant les transferts (possibilité ou non d'arbitrer durant le transfert, et jusqu'à quelle date) afin de mesurer leur risque s'ils souhaitent demander le transfert de leur PEA.

Les problèmes liés aux titres non cotés

En matière de PEA, le médiateur constate que des problématiques complexes continuent à être fréquemment rencontrées, notamment s'agissant des titres non cotés.

À titre de rappel, il est possible d'inscrire des titres non cotés sur un PEA et la réglementation prévoit, outre des règles de plafonnement des frais différentes, des règles d'éligibilité, de gestion et de conservation propres à cette catégorie de titres.

Inscription et gestion des titres non cotés

Les titres non cotés sont obligatoirement des titres détenus au nominatif. Leur titulaire exerce donc personnellement les droits auprès de la société émettrice.

Cette spécificité, rendant plus complexes la gestion et le suivi des titres inscrits en portefeuille, a conduit le législateur à mettre en place des procédures très spécifiques et lourdes, mais de nature à permettre au teneur de compte de contrôler l'acquisition régulière des titres au sein de l'enveloppe PEA, d'assurer leur maintien dans le plan, et de vérifier que le versement des revenus de ces titres est fait de façon conforme sur le compte-espèces du PEA.

Cette procédure est formalisée par l'échange préalable de trois documents⁶ :

- une lettre d'engagement que le titulaire du PEA adresse à l'organisme gestionnaire du plan (précisant notamment qu'il ne possède pas et n'a pas possédé, directement ou indirectement, au sein de son groupe familial, plus de 25 % des droits dans les bénéfices sociaux de la société au moment de l'opération ou à un moment quelconque au cours des cinq dernières années) ;
- une lettre d'information que l'organisme gestionnaire du plan adresse à la société émettrice ;
- une lettre d'attestation qu'adresse la société émettrice au titulaire du PEA.

Dans les faits, cette réglementation peut conduire à des difficultés de compréhension par les épargnants – qui ne sont pas toujours au fait des documents à transmettre ni des délais qui encadrent la transmission desdits documents – comme le médiateur l'a de nouveau constaté dans plusieurs dossiers cette année, avec le risque de voir le PEA clos à la date du manquement. Le médiateur a également pu constater que les établissements ne communiquent pas toujours suffisamment aux titulaires les contraintes associées à la gestion des titres non cotés détenus dans un PEA.



Eva Lasla-Bortolussi, juriste de la Médiation

6 BOI-RPPM-RCM-40-50-60, 20.

LES APPORTS DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE PEA SOUS L'ÉGIDE DE L'AMF

Les constatations et les alertes du médiateur dans son Rapport annuel 2021 ont conduit le Collège de l'AMF à créer un groupe de travail institutionnel au sein de l'Autorité, en mai 2022.

Les conclusions et les propositions de ce groupe de travail ont été validées par le Collège de l'AMF au premier semestre 2023. Elles ont été soumises à une consultation générale publique jusqu'au 5 juin 2023. Le rapport du groupe de travail a été publié sur le site de l'AMF. Il contient 18 propositions.

En matière de transfert de PEA⁷, qui constituait l'un des principaux sujets traités, le groupe de travail a proposé d'harmoniser les exigences administratives des établissements gestionnaires de PEA.

Le groupe de travail a également proposé de réduire les délais de réponse entre établissements en cas d'incomplétude ou d'imprécision des demandes de transfert, ou encore de correction à effectuer sur le bordereau d'informations fiscales, et d'informer, dans les meilleurs délais, le client sur le suivi de son dossier.

Le groupe de travail a aussi recommandé que les établissements d'accueil informent les titulaires du PEA au moyen d'un document d'information pédagogique de Place (disponible en annexe 2 du rapport) des conditions dans lesquelles un transfert de PEA s'opère et les points d'attention sur lesquels ils doivent être vigilants.

Sur la question de l'arbitrage, le groupe de travail a constaté que les établissements d'origine ne retenaient pas tous le même point de départ pour la date à partir de laquelle le titulaire du PEA ne peut plus procéder à des arbitrages. Le groupe de travail a considéré que l'arbitrage devait être autorisé jusqu'à l'édition du bordereau d'informations fiscales.

Par ailleurs, le groupe de travail a relevé qu'il était nécessaire que le client puisse obtenir une information claire et compréhensible sur les modalités de transfert ainsi que sur le point de départ du blocage de l'arbitrage.

Quelles sont les suites du groupe de travail ?

Un point annuel documenté auprès de l'AMF aura lieu sur l'avancement des points et des objectifs suivants :

- pour un client souhaitant transférer son PEA, lui communiquer depuis l'établissement d'accueil le document d'information pédagogique de Place attirant son attention sur les principaux facteurs de complexité spécifiques à cette opération. La généralisation de ce dispositif est envisagée courant 2024 ;
- réaliser plus de 80 % de transferts de PEA entre les établissements de la Place en moins d'un mois et continuer à améliorer ce délai au cours des prochaines années ;
- harmoniser davantage le processus technique de transfert entre les principaux intermédiaires concernés, notamment sur un échange automatisé des informations fiscales indispensables à ces transferts et la réduction de la période de blocage des arbitrages de titres sur un PEA en cours de transferts, c'est-à-dire à partir de l'édition du bordereau d'informations fiscales.

⁷ Voir rapport du GT PEA, point 3 : https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2023-07/Rapport_GT_PEA_2023.pdf.

Les réflexions du groupe de travail sur le PEA s'agissant des titres non cotés

Le groupe de travail sur le PEA a constaté que l'inscription de titres non cotés dans un PEA pouvait engendrer des difficultés pour les titulaires du plan, en raison d'un manque d'information sur les obligations en découlant, dont le non-respect est passible d'entraîner la clôture du plan⁸. C'est la raison pour laquelle, afin d'améliorer le traitement des titres non cotés, le groupe de travail a proposé que les établissements informent le client des obligations qui découlent de la détention de titres non cotés lors de l'inscription sur le plan mais aussi par des rappels réguliers.

Le problème du « droit à l'erreur »⁹

En l'état du droit positif actuel, aucune rectification d'une erreur commise de la part du titulaire ou du professionnel et de nature à entraîner la clôture anticipée du PEA n'est possible, même dans un délai très bref. Le médiateur avait dès lors exprimé le souhait qu'à l'avenir les textes puissent prévoir un droit à l'erreur permettant la régularisation de l'opération en cas d'erreur de bonne foi du professionnel ou du titulaire, évitant ainsi la clôture du PEA. Ce droit à l'erreur serait encadré dans un délai bref pour des motifs de sécurité juridique et afin d'éviter toute forme d'abus.

Les membres du groupe de travail sur le PEA ont de leur côté unanimement soutenu la création d'une possibilité visant à rectifier une erreur qui interviendrait dans des situations déterminées. Ces situations pouvant être notamment les suivantes¹⁰ :

- un compte autre que le compte-espèces du plan a été débité pour faire l'acquisition de titres ;
- un dividende provenant de titres inscrits sur le plan a été versé sur un compte autre que le compte-espèces du plan ;
- le prix de cession de titres inscrits sur le plan n'a pas été versé sur le compte-espèces du plan.

Il appartiendra désormais à la Direction de la Législation fiscale rattachée à la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) de se prononcer sur ces propositions.

Pourquoi un compte-espèces interne pour faire transiter les produits liés aux titres inscrits sur le PEA ?

Dans un dossier traité en 2023, le titulaire d'un PEA exprimait des préoccupations concernant la manière dont son teneur de compte faisait usage d'un compte-espèces interne, commun à l'ensemble des titulaires de PEA et PEA-PME de l'établissement, pour y faire transiter les produits (dividendes) reçus des sociétés émettrices de titres non cotés (TNC) dans lesquelles il avait investi.

En effet, en 2023, cet épargnant avait reçu un courrier du teneur de compte lui enjoignant d'indiquer aux sociétés dont il était actionnaire un numéro de compte différent pour le versement des éventuels produits. Ce compte s'avérait être un compte interne à l'établissement, unique pour tous les titulaires de compte PEA et PEA-PME.

Or le titulaire du PEA estimait que, conformément à la réglementation, il s'était engagé à ce que tous les produits issus de ses investissements, qu'il s'agisse de dividendes ou de plus-values, soient systématiquement versés sur le compte-espèces associé à son PEA. Cette demande du teneur de compte était donc en contradiction avec les lettres d'engagement signées par le titulaire du PEA. Le client craignait, en outre, que la centralisation de tous les versements sur un compte interne unique puisse potentiellement générer des erreurs importantes.



Amina Burnic, stagiaire à la Médiation

⁸ Rapport GT PEA, point 3.5 et suivants : https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2023-07/Rapport_GT_PEA_2023.pdf.

⁹ Voir Rapport annuel du médiateur 2022, page 24, recommandation n° 7.

¹⁰ Rapport GT PEA, point 3.7 : https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2023-07/Rapport_GT_PEA_2023.pdf.

Le médiateur a pu rappeler à cet épargnant que la réglementation applicable au PEA indique que « les sommes ou valeurs provenant des placements effectués sur le PEA sont remployées dans le plan dans les mêmes conditions que les versements (code monétaire et financier, art. L. 221-31, III). La condition de emploi n'est pas satisfaite si les sommes ou valeurs provenant des placements ne sont pas virées directement sur le PEA mais transitent par un autre compte du titulaire. »

Ces termes sont clairs et ne laissent pas place à l'interprétation concernant le fait que si les fonds transitent par un compte autre que celui du titulaire, cela ne contrevient pas à la réglementation. Seul le transit par un autre compte du titulaire serait, en effet, de nature à créer un manquement.

Néanmoins, le médiateur a reconnu que les interrogations de cet épargnant étaient légitimes et a cherché à comprendre, en prenant d'abord contact auprès de l'établissement teneur de compte, puis de France Post-Marché¹¹, les conditions dans lesquelles il est fait usage d'un compte de transit interne à la banque pour les produits liés aux titres non cotés.

Ces vérifications ont permis d'établir que cette pratique n'était ni nouvelle – puisqu'elle est pratiquée depuis l'origine du PEA – ni individuelle et qu'elle résultait même d'une pratique de Place officialisée et encadrée par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) sous l'égide France Post-Marché.

Il a été mis en évidence dans ce dossier que, dans les faits, le teneur de compte gestionnaire ne procède en réalité qu'à un nombre extrêmement faible d'opérations par jour, ce qui ne permet pas d'envisager une éventuelle surcharge d'opérations pouvant entraîner des erreurs ou des retards.

La finalité de cette pratique, consistant à utiliser un compte de transit, serait d'éviter un risque plus grave d'erreur sur des opérations traitées manuellement, toute erreur à ce niveau pouvant se révéler bien plus problématique pour les clients, avec un risque majeur de clôture du plan. Cette finalité paraît de nature à justifier la procédure mise en place d'un compte de transit.

Néanmoins, le médiateur a estimé que si un retard de versement ou une perte de produits provenant des titres non cotés devaient ultérieurement être constatés, une mise en jeu de la responsabilité du teneur de compte pourrait être envisagée, si des informations suffisantes lui ont été fournies par l'émetteur.

Attention aux saisies administratives à tiers détenteur sur les comptes-espèces du PEA qui conduisent à sa clôture!

En présence d'impayé à l'égard de l'administration (impayé de nature fiscale, amende, facture d'hôpital, etc.), une personne peut faire l'objet d'une saisie administrative à tiers détenteur.

Cette procédure permet à l'administration de se faire payer en saisissant les sommes appartenant au débiteur directement auprès d'un tiers (en général un établissement bancaire), y compris sur les comptes-espèces attachés aux comptes de titres financiers, permettant de saisir le solde qui apparaît sur ces comptes au jour de la notification de la saisie¹².

Cela peut être lourd de conséquences pour le titulaire du plan puisque, dans le cas où le PEA a moins de cinq années d'antériorité fiscale, la saisie de sommes sur le compte-espèces du PEA constitue un retrait, ce qui entraîne sa clôture et la perte des avantages fiscaux qui lui étaient attachés. C'est une situation que le médiateur a constatée dans plusieurs dossiers en 2023, tout en relevant que le teneur de compte n'avait commis aucun manquement.

Le médiateur exprime donc ses regrets concernant cette sanction de clôture du PEA, qui peut apparaître disproportionnée dans une telle hypothèse, et appelle de ses vœux une évolution des textes afin que les saisies administratives à tiers détenteur pratiquées sur le compte-espèces d'un PEA n'entraînent pas sa clôture, même si la saisie intervient avant l'expiration de la cinquième année suivant son ouverture.



Lysiane Flobert, collaboratrice de la Médiation

¹¹ Association professionnelle regroupant les établissements bancaires concernés par les activités de conservation de titres.

¹² Livre des procédures fiscales (LPF), art. L. 262.

LES ORDRES DE BOURSE ET LES OPÉRATIONS SUR TITRES

Le nombre de réclamations a diminué et les litiges isolés et nouveaux ont soulevé des questions plutôt classiques

Le nombre de réclamations reçues liées aux ordres de bourse, qui avait doublé en 2021 après avoir quintuplé en 2020, a diminué en 2023 (122 contre 177, et, s'agissant des dossiers clos en 2023, 186 contre 214).

Il en va de même des litiges relatifs aux opérations sur titres (baisse de l'ordre de 50 % de dossiers clos sur cette thématique). Il est vrai qu'en 2023 les nouveaux investisseurs ont été moins nombreux et que beaucoup moins d'opérations sur titres ont été initiées. Peut-être aussi que les différents avertissements du médiateur – tant dans ses précédents rapports annuels que dans son Journal de bord – ne sont sans doute pas complètement étrangers à cette baisse. En 2023, la grande majorité des dossiers traités relatifs à ces thématiques, à l'exception de quelques nouveaux litiges isolés et particulièrement complexes, ont soulevé des questions malgré tout plutôt classiques.

Dans ses rapports annuels 2021¹³ et 2022¹⁴, le médiateur avait extériorisé plusieurs litiges concernant des ordres de bourse transmis dans un contexte de réservation de cotation de la valeur concernée. Un dossier du mois, publié en 2023¹⁵, traitait également de cette problématique.

Eu égard aux conséquences souvent très dommageables pour les investisseurs, le médiateur avait fait part de ses préoccupations aux professionnels et appelé de ses vœux qu'une réflexion s'engage en vue d'une amélioration de l'information dans ce cas précis. Au printemps 2023, une grande banque, concernée par des dossiers de médiation et sensible aux demandes du médiateur, l'a informé avoir porté ce sujet auprès de France Post-Marché et a constitué un groupe de travail aboutissant à la rédaction de bonnes pratiques.

Pour l'essentiel, les professionnels ont émis les propositions suivantes, que le médiateur partage pleinement :

- afficher un indicateur à côté du dernier cours affiché sur l'interface pour le qualifier (RH = réservé à la hausse / RB = réservé à la baisse / S = suspendu) ;
- mettre en place un lexique suffisamment riche qui permettrait de mieux distinguer réservation et suspension, assorti d'avertissements du type : « *attention, placer un ordre au marché d'achat/de vente pendant RH/RB peut conduire à acheter/vendre à un prix significativement plus haut/bas que le dernier cours connu !* » ;
- ajouter un lien pointant vers le site de l'émetteur qui permettrait d'accéder aux informations pouvant expliquer ce mouvement soudain ;
- enrichir le questionnaire de connaissances client d'une question portant sur cette thématique.

MODIFICATION DE LA POSITION-RECOMMANDATION DE L'AMF DOC 2020-06 À LA SUITE DE LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

À la suite des différentes alertes du médiateur sur le raccourcissement, par les teneurs de comptes, de la période de souscription des droits préférentiels de souscription (DPS) dans le cadre d'augmentations de capital*, des réflexions se sont engagées afin d'améliorer l'information des investisseurs, notamment via le prospectus qui est publié à cette occasion. Le 28 juillet 2023, à l'issue de ces discussions, et conformément à la recommandation du médiateur, l'AMF a modifié sa position-recommandation DOC-2020-06, intitulée « Guide d'élaboration des prospectus et de l'information à fournir en cas d'offre au public ou d'admission de titres financiers ».

Il est dorénavant recommandé aux émetteurs d'insérer, au sein du calendrier prévisionnel de l'offre présenté dans le résumé du prospectus ainsi qu'au sein des communiqués relatifs à l'opération publiés sur leur site internet, une mention selon laquelle : « *Le teneur de compte-conservateur du détenteur de DPS peut raccourcir les délais (date et heure limites) pour l'exercice des droits préférentiels de souscription. Nous rappelons que les teneurs de comptes doivent informer les investisseurs à travers les opérations sur titres et nous invitons les investisseurs à se rapprocher de leur teneur de compte* ».

*Voir les rapports annuels 2022 (pages 33-34), 2021 (page 19) et 2017 (pages 32-35).

¹³ Rapport annuel 2021, page 24.

¹⁴ Rapport annuel 2022, page 31.

¹⁵ Dossier du mois de juin 2023 : « Ordre de bourse : le cours retenu pour le contrôle de provision ne doit pas être obsolète ».

Y VOIR PLUS CLAIR SUR LA DÉTENTION DE TITRES AU NOMINATIF

Pour rappel, l'actionnaire d'une société cotée en bourse peut opter pour :

- **la détention au porteur** : les titres sont logés sur un compte-titres ou un PEA ouvert dans les livres de l'intermédiaire financier du choix de l'investisseur et dont la société émettrice n'a pas connaissance ;
- **la détention au nominatif** : l'actionnaire est connu de la société émettrice qui lui adressera directement l'information destinée aux actionnaires, en particulier les convocations aux assemblées générales. Deux formes de détention au nominatif sont admises :
 - **le nominatif pur** : les actions sont inscrites sur les comptes de la société émettrice, dont la tenue du registre peut éventuellement être déléguée à un teneur de registre avec lequel la société émettrice conclut et négocie une convention spécifique¹⁶. Ce mode de détention présente l'intérêt pour l'actionnaire de ne supporter aucun droit de garde,
 - **le nominatif administré** : à l'initiative du titulaire, les actions demeurent inscrites sur le registre de la société émettrice, mais figurent également, en parallèle, sur son compte-titres ouvert dans les livres de son propre teneur de compte, qui est son interlocuteur unique.

Il convient de préciser que cette distinction entre le nominatif pur et le nominatif administré est une spécificité française. Les autres places financières ne connaissent, en effet, que la détention au porteur et la détention au nominatif pur. Par conséquent, pour gérer des titres au nominatif administré, les établissements doivent être habilités en France en qualité de teneur de compte-conservateur et participer à EuroClear France¹⁷.

Rares sont donc les établissements étrangers (de l'UE ou hors UE) à offrir la possibilité d'une détention au nominatif administré à leurs clients. Les actionnaires doivent être conscients de cette particularité dans l'hypothèse où ils souhaiteraient loger des actions au nominatif administré dans les livres d'un établissement étranger.

Si chacun de ces modes de détention présente des avantages et des inconvénients propres¹⁸, le médiateur a, en 2023, connu plus particulièrement des problématiques liées à la détention au nominatif pur.

Par exemple, en matière de succession, il faut préciser que les actions ainsi détenues n'apparaissent pas dans le Fichier des comptes bancaires et assimilés (Ficoba), interrogé par le notaire instrumentaire de la succession, puisque seuls y sont déclarés des comptes bancaires et non des titres. Les titres au nominatif pur peuvent donc ne pas être connus par les héritiers.

Il convient encore rappeler que les titres au nominatif pur échappent également aux dispositions de la loi Eckert. Le médiateur appelle de ses vœux une évolution réglementaire en vue d'éviter que ce stock d'actions en déshérence ne s'accroisse, étant précisé que la prescription trentenaire (qui prévalait avant la loi Eckert du 13 juin de 2014) leur est, en droit, applicable.

La détention d'actions de sociétés cotées au nominatif pur dans un PEA est également une réelle source de difficultés. En effet, il faut garder à l'esprit que, dans l'hypothèse du nominatif pur, les titres sont inscrits sur le registre de l'émetteur, l'inscription sur le PEA n'est faite qu'à titre de « reflet ». Le groupe de travail de l'AMF sur le PEA a constaté à ce titre que le traitement des titres au nominatif pur est complexe et majoritairement manuel. Ce mode de gestion fait porter une responsabilité importante au titulaire du plan. De plus, le traitement des titres au nominatif pur complexifie les transferts de PEA et nécessite systématiquement des processus opérationnels dérogatoires, source de risque d'erreurs.

Ainsi, le groupe de travail de l'AMF souhaiterait engager une réflexion sur la possibilité de ne reconnaître que la détention au porteur au nominatif administré des titres cotés logés au sein d'un PEA. Les échanges n'ont pas permis d'aboutir à une décision sur le sujet, qui, dans tous les cas, nécessiterait une modification de la loi¹⁹.

Si la détention au nominatif pur présente son lot de difficultés, elle constitue cependant – en cas de procédure collective affectant l'émetteur – une solution naturelle en présence de titres devenus sans valeur.

Par le passé, le dépositaire central français EuroClear France clôturait systématiquement les opérations financières sur les sociétés en liquidation judiciaire. Il n'y avait donc aucune possibilité de convertir ces titres au nominatif pur, ce qui bloquait les transferts de PEA et générait des difficultés de traitement pour les teneurs de comptes. Des droits de garde annuels pouvaient également être imputés pendant de nombreuses années, puisque ces titres n'étaient pas supprimés avant l'issue finale de la liquidation judiciaire, pouvant intervenir plus d'une dizaine d'années plus tard.

C'est dans ce contexte qu'à l'initiative heureuse de France Post-Marché, les établissements adhérents procèdent depuis plusieurs années à la conversion automatique des titres au porteur vers le nominatif pur dès l'entrée en procédure collective de la société émettrice²⁰. Cette pratique facilite à la fois l'identification des actionnaires par le mandataire et lui apporte également une image fidèle de leurs positions.

Les établissements disposent d'un délai d'environ 30 jours pour procéder à la conversion.

Dans le cas où la société en liquidation judiciaire aurait opté pour une délégation de la tenue de registre, le mandat d'administration est résilié dans les mêmes délais.

La conversion au nominatif pur peut constituer une solution envisageable en cas de dépassement de la durée de vie réglementaire d'un fonds d'investissement de proximité (FIP) ou d'un fonds commun de placement dans l'innovation (FCPI) pour éviter le prélèvement de droits de garde, qui peuvent même être supérieurs à la valeur résiduelle des parts encore détenues.

¹⁶ Des successions de teneur de registre peuvent être constatées dans le temps. Le médiateur a identifié dans plusieurs dossiers que ces modifications sont une période charnière empreinte d'un risque d'erreur lors de la catégorisation des actionnaires (coordonnées, quantité d'actions, etc.).

¹⁷ Dépositaire central français.

¹⁸ <https://www.amf-france.org/fr/espace-epargnants/comprendre-les-produits-financiers/actions-obligations/actions/nominatif-ou-porteur-bien-choisir-le-mode-de-detention-de-vos-actions>.

¹⁹ https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2023-07/Rapport_GT_PEA_2023.pdf.

²⁰ https://www.france-post-marche.fr/wp-content/uploads/2023/02/yesCommunication-adherents-CFONB_20230004.pdf.

L'ÉPARGNE SALARIALE

En 2023, la thématique de l'épargne salariale reste stable, aussi bien en termes de dossiers reçus (194, contre 190 en 2022) qu'en termes de dossiers clos (206, contre 205 en 2022).

Pour la troisième année consécutive, l'épargne salariale n'est plus le premier secteur d'intervention du médiateur, mais reste, sans conteste, un domaine qui le mobilise, eu égard aux situations humaines parfois difficiles auxquelles le médiateur est particulièrement sensible, ainsi qu'aux enjeux juridiques ou réglementaires que cette thématique soulève.

Dans ce domaine, les déblocages anticipés restent le premier motif de réclamation, représentant plus du tiers des demandes de médiation. Si cette problématique reste classique, certains dossiers soumis au médiateur en 2023 ont révélé des questions inédites.

Par ailleurs, quatre ans après l'entrée en vigueur de la loi Pacte, 2023 a été l'occasion de faire un premier bilan de l'application de ces nouvelles dispositions, mais aussi de l'interprétation, selon le médiateur, à leur donner dans certains cas.

En outre, l'objectif constant d'accroître l'efficacité de la médiation trouve un écho particulier en matière d'épargne salariale, notamment grâce au comparatif effectué sur les pratiques des teneurs de comptes et rendu possible par le positionnement de la Médiation de l'AMF.

Enfin, il est également utile de revenir sur le périmètre de l'activité du médiateur en matière d'épargne salariale, l'ensemble des thématiques en relevant n'étant pas toujours susceptibles d'être de son ressort.



Mathilde Casa, juriste de la Médiation

LES DÉBLOCAGES ANTICIPÉS DEMEURENT LE PREMIER MOTIF DE SAISINE EN ÉPARGNE SALARIALE

Déblocage anticipé pour cessation du contrat de travail d'une salariée d'une filiale belge d'un groupe français

En épargne salariale, il est rare, voire sans précédent, que le médiateur ait à se prononcer sur un litige soulevant une problématique de droit comparé.

Toutefois, en 2023, le médiateur a été saisi par une salariée d'une filiale belge d'un grand groupe français, qui s'était vue opposer un refus à sa demande de déblocage anticipé pour le motif « cessation du contrat de travail ». Sa demande de déblocage avait été rejetée bien qu'elle ait adressé l'attestation de son employeur de rupture du contrat de travail pour force majeure médicale. Il lui aurait été indiqué que cette cause de rupture n'était pas recevable pour prétendre au déblocage de ses avoirs, ce qu'elle contestait.

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le teneur de compte lui a indiqué que les motifs de déblocage sont vérifiés par les correspondants locaux de chaque pays, et notamment la recevabilité de ceux-ci face à l'administration fiscale du pays. En conséquence, le teneur de compte ne peut valider un rachat si celui-ci a été refusé par le correspondant local de l'entreprise.

Après une instruction minutieuse, le médiateur a relevé que, s'agissant de salariés de filiales ou de succursales étrangères, le Guide de l'épargne salariale précise que :

« Le plan d'épargne de groupe (cf. infra) peut également être ouvert aux salariés de filiales ou succursales étrangères (dont le contrat de travail est régi par le droit local). Dans ce cas, les conditions d'accès de ces salariés ont uniquement une base contractuelle ; en particulier, les avantages du plan (décote, abondement, cas de déblocage anticipé, etc.) sont soumis aux conditions fiscales et sociales du pays de résidence. »

Or en l'espèce, la législation belge prévoit une possibilité de déblocage anticipé seulement en cas de licenciement, de mise à la retraite, de décès ou d'invalidité du titulaire ou de son conjoint. Le motif dont se prévalait l'épargnante, à savoir la force majeure médicale, n'était pas expressément visé.

En conséquence, le médiateur lui a indiqué que la cessation du contrat de travail, telle que nous la connaissons en droit français et qui ne distingue pas selon le motif de rupture (licenciement, démission, rupture conventionnelle, etc.), n'était pas un motif recevable la concernant dès lors qu'en tant que salariée belge elle est soumise aux conditions fiscales et sociales locales.

Un teneur de compte ne peut convertir en clôture de compte une demande de liquidation des avoirs qu'à certaines conditions

En 2023, le médiateur a été saisi par un épargnant qui, après avoir demandé le déblocage de la totalité de ses avoirs pour « cessation du contrat de travail », s'est étonné du prélèvement de frais de clôture d'une trentaine d'euros. Il contestait cette facturation au motif qu'il avait seulement demandé la liquidation de ses avoirs et non la clôture ultérieure de son compte d'épargne salariale.

Interrogé, le teneur de compte a indiqué au médiateur que la tarification était fixée par la convention de tenue de compte signée avec l'entreprise employeur et que cette information est disponible aux épargnants sur leur espace personnel.

Par ailleurs, l'établissement indiquait que ce déblocage anticipé total avait entraîné la liquidation de ses droits et donc la clôture de son compte d'épargne salariale, conformément à l'article 322-77 du règlement général de l'AMF.

Or le médiateur a relevé que l'article précité conditionnait la clôture du compte à deux conditions cumulatives :

- la totalité des avoirs doit avoir été liquidée ;
- et l'épargnant n'a plus de droits à recevoir.

Dans le cas présent, si le demandeur avait effectivement liquidé la totalité de ses avoirs, il était en revanche susceptible d'être bénéficiaire en 2024 d'une nouvelle prime au prorata de son temps de présence dans l'entreprise (en l'occurrence jusqu'au 24 janvier 2023).

Après avoir échangé avec le professionnel, ce dernier a indiqué que les teneurs de comptes-conservateurs n'étant autorisés à prélever les frais que sur des avoirs, ledit prélèvement intervenait nécessairement à la liquidation, moment où il était certain que des avoirs soient inscrits en compte pour facturer les frais. Toutefois, si la terminologie « frais de clôture » laissait entendre que le compte était clos, il ne s'agissait en réalité que d'une clôture administrative, le compte étant réactivé dans l'hypothèse où l'épargnant se verrait octroyer une prime l'année suivant son départ qu'il choisirait de placer et non de percevoir directement. Dans ce cas, le teneur de compte a confirmé qu'aucuns autres frais n'étaient alors prélevés. Dans cette affaire, à titre exceptionnel, l'établissement a accepté de rembourser les frais de clôture facturés au salarié.

Sur cette question précise, le médiateur a pu observer qu'un autre grand teneur de compte avait, quant à lui, fait le choix de ne procéder à la clôture du compte qu'à l'issue d'un délai de dix-huit mois à compter du départ du salarié de l'entreprise, pour respecter complètement les textes c'est-à-dire permettre audit compte de recevoir d'éventuelles primes de participation ou d'intéressement dans les dix-huit mois suivants. Dans cet établissement, sont alors prélevés des frais de liquidation et d'archivage, mais aucuns frais de clôture ne sont ultérieurement facturés.

Dans certains cas un déblocage complémentaire des droits non encore comptabilisés peut être demandé par le salarié

Cette autre question a été soumise au médiateur en 2023 dans le cadre de l'examen de plusieurs dossiers. Par principe, ainsi que le rappelle le Guide de l'épargne salariale, le déblocage anticipé ne porte que sur les avoirs en compte à la date du fait générateur, c'est-à-dire à la date de l'événement qui justifie le déblocage.

Le même fait générateur ne peut donner, en effet, lieu à des déblocages successifs ainsi que le médiateur a déjà eu l'occasion de le rappeler (sur ce sujet, voir QR code ci-dessous).

Toutefois, dans certains cas, il se peut que des droits à participation ou à intéressement ne soient pas encore déterminés ou individualisés lors de la demande de déblocage du salarié. Ainsi, dans cette hypothèse, par exception à la règle du versement unique, le déblocage et le versement peuvent être effectués en deux fois.

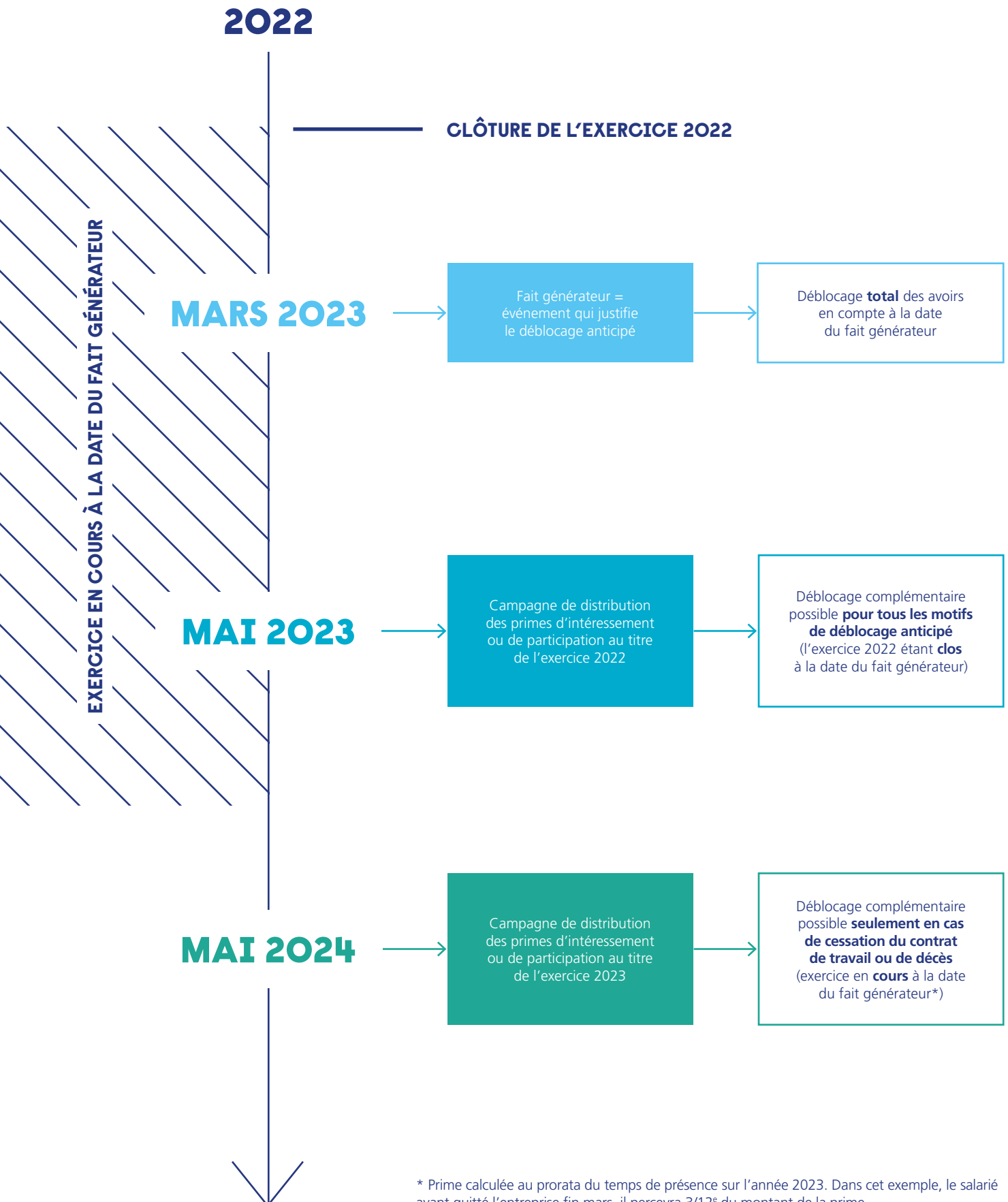
Il convient cependant de noter que cette possibilité, conditionnée dans tous les cas au fait que le salarié ait formulé une demande de déblocage anticipé portant sur la totalité de ses avoirs inscrits en compte au moment de sa demande initiale, s'applique de manière différente selon le motif de déblocage.

Ainsi, pour tous les cas de déblocage anticipé, la demande de déblocage peut également porter, sous réserve que l'intéressé demande effectivement le blocage de ses droits (c'est-à-dire le placement), sur les droits dus au titre de la participation et/ou de l'intéressement du dernier exercice clos lorsque ces droits n'ont pas encore été bloqués à la date du fait générateur.

C'est ainsi que dans un dossier, la salariée qui avait formulé une demande de déblocage anticipé pour le motif d'« acquisition de la résidence principale » n'était pas fondée à demander un déblocage complémentaire de ses avoirs correspondants à ses droits à participation au titre de l'exercice 2022, dans la mesure où la signature de l'acte authentique (fait générateur) datait du 21 décembre 2022 et était donc intervenue avant la clôture de l'exercice 2022.

Pour les seuls cas liés à la cessation du contrat de travail et au décès, le Guide de l'épargne salariale précise que la demande de déblocage peut porter sur les droits de l'exercice en cours à cette date.

Déblocages complémentaires en épargne salariale



* Prime calculée au prorata du temps de présence sur l'année 2023. Dans cet exemple, le salarié ayant quitté l'entreprise fin mars, il percevra 3/12^e du montant de la prime.

En cas de non-réalisation de l'événement à l'origine du déblocage anticipé, le salarié doit restituer les avoirs débloqués

En 2023, pour la première fois, le médiateur a eu à examiner les conséquences de la non-réalisation de l'événement à l'origine d'une demande de déblocage anticipé.

Après analyse du dossier aux termes desquels le salarié avait renoncé à l'acquisition de sa résidence principale après avoir obtenu le déblocage prévu à cet effet, le médiateur a rappelé au demandeur que, s'agissant de ce cas particulier, l'épargnant s'engage à restituer les sommes débloquées en cas de non-réalisation de l'opération immobilière. En effet, lors de l'instruction de la demande de déblocage anticipé, il est demandé à l'épargnant de produire un compromis de vente ou un acte notarié ainsi qu'une déclaration sur l'honneur de restituer le montant débloqué en cas de non-réalisation de l'achat.

Sur ce point, il convient de préciser que le Guide de l'épargne salariale dispose que *« le montant du reversement des sommes indûment débloquées est égal au montant net perçu par le porteur lors du déblocage indu. Le reversement s'effectue en reprenant à l'identique l'origine, l'indisponibilité et le support d'investissement. L'investissement est calculé à partir de la valeur liquidative suivant la restitution des sommes. Le solde éventuel résultant du différentiel de valeur des parts entre la date de déblocage et la date de remise des fonds est à la charge du porteur qui est l'initiateur de la demande de déblocage. »*

Par ailleurs, concernant les prélèvements sociaux et les pénalités réglés à la suite de la non-réalisation de l'achat, le médiateur a précisé que ces charges étaient la conséquence directe de l'annulation de l'opération immobilière et ne pouvaient en aucun cas être à la charge de son teneur de compte.

Le délai d'exécution des demandes de déblocage dépend de la disponibilité des avoirs

Pour un rachat d'avoirs disponibles, l'opération peut être exécutée automatiquement selon la périodicité de valorisation des parts des fonds sélectionnés.

Pour un déblocage anticipé d'avoirs indisponibles, une vérification des justificatifs propres à chaque cas de déblocage anticipé doit être réalisée par le teneur de compte et peut ainsi occasionner un délai de traitement.

En 2023, le médiateur a eu à connaître un dossier dans lequel le teneur de compte s'engageait, sur son site internet, à traiter le jour même toute demande de déblocage anticipé.

Le terme « traitement » est d'ores et déjà ambigu, signifie-t-il pris en compte ou exécuté ? Il serait préférable d'utiliser des termes ne prêtant pas à confusion. En outre, le règlement des fonds concernés prévoyait bien, quant à lui, un délai d'instruction supplémentaire s'agissant des demandes portant sur des avoirs indisponibles. Constatant le conflit entre ces deux sources d'information, le médiateur a conclu à un partage de responsabilité entre le teneur de compte et l'épargnant, dont la demande de rachat avait été exécutée sous deux jours ouvrés à un cours moins favorable que celui de la veille. Le demandeur, qui avait déjà procédé à plusieurs déblocages anticipés, avait, en effet, pu constater les délais d'exécution effectivement mis en œuvre par le teneur de compte en dépit des informations erronées figurant sur son site internet.

Il faut toutefois noter que si le Guide de l'épargne salariale précise effectivement, en matière de rachat anticipé, que *« dans le cas d'un déblocage partiel, ce sont les droits les plus anciens qui sont réputés être versés »*²¹, ledit guide ne précise pas de règle analogue s'agissant des arbitrages partiels. Le médiateur a pu constater qu'à ce titre les établissements offrent habituellement plusieurs possibilités aux épargnants, à savoir principalement :

- la saisie en nombre de parts à une date d'échéance ;
- la saisie en pourcentage qui s'applique proportionnellement à toutes les échéances du fonds.



Eloïse Senkur, juriste de la Médiation

BILAN APRÈS QUATRE ANS DE MISE EN ŒUVRE DE LA LOI PACTE

L'année 2023 a marqué la quatrième année de mise en œuvre de la loi Pacte et de ses textes d'application dont les impacts ont été forts en matière d'épargne salariale. Un temps d'observation a été nécessaire avant que les premiers effets, et les éventuels conflits en découlant autres que ceux relatifs au délai de transfert des plans d'épargne retraite (PER) (voir Rapport du médiateur 2022, page 40), puissent être constatés en médiation.

Un nouveau cas légal de déblocage anticipé de l'épargne retraite : la cessation d'activité non salariée du titulaire à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire²²

Un épargnant, entrepreneur individuel dont l'entreprise avait fait l'objet d'une liquidation judiciaire, souhaitait faire valoir ce motif de déblocage anticipé et ainsi récupérer les sommes figurant sur un PER dont il était bénéficiaire au titre d'un précédent emploi salarié. Or il s'était vu opposer un refus, car, selon le teneur de compte, il convenait que le PER concerné par le déblocage soit celui mis en place par l'entité liquidée, ce qui n'était pas le cas dans ce dossier.

Le médiateur n'ayant identifié aucune mention d'une telle restriction dans les dispositions de la loi Pacte a demandé au teneur de compte de bien vouloir justifier sur quel fondement reposait son interprétation.

Après des vérifications plus approfondies, le professionnel a reconnu que la réglementation n'apporte pas de précision quant au lien entre la liquidation judiciaire et la société à l'origine du plan et qu'il n'était donc pas fondé à subordonner le déblocage à la condition supplémentaire que le PER émane de la société en liquidation.

Le teneur de compte a alors procédé au remboursement de la totalité des avoirs indisponibles et s'est engagé à traiter les futurs cas de déblocage pour ce motif de la même manière. À noter que, dans un dossier similaire, un autre grand teneur de compte, qui avait la même lecture, a lui aussi accepté de suivre la préconisation du médiateur.

Un régime fiscal des versements volontaires de l'épargne retraite qui gagnerait à être clarifié et plus accessible

La loi Pacte a prévu, par défaut, la déductibilité fiscale à l'entrée des versements volontaires réalisés sur le dispositif de plan d'épargne retraite (PER). Les sommes sont alors fiscalisées à la sortie, que celle-ci s'effectue en rente ou en capital. Les épargnants peuvent toutefois effectuer des versements non déductibles de l'impôt sur le revenu à l'entrée si cela leur paraît plus opportun dans leur situation spécifique. À la sortie, dans ce seul dernier cas, ils ne sont alors taxés que sur les produits de l'épargne (gains en capital).

Dans un dossier que le médiateur a eu à connaître en 2023, une épargnante avait souhaité réaliser un versement volontaire sur son PER. Soucieuse des conséquences fiscales en cas de déblocage anticipé des sommes investies, elle avait pris contact avec son teneur de compte d'épargne salariale en vue d'obtenir des informations. Il lui avait été indiqué, de manière erronée, qu'elle pouvait bénéficier de la déductibilité à l'entrée tout en ne supportant aucune fiscalité en cas de déblocage anticipé. Forte de ces informations, l'épargnante a procédé à son versement volontaire déductible. Un an plus tard, elle procédait à un déblocage anticipé de ses avoirs en vue de l'acquisition de sa résidence principale. Toutefois, l'année suivante, elle a constaté lors de sa déclaration d'impôts que le montant de son déblocage anticipé avait été intégré à son revenu imposable, générant ainsi une imposition supplémentaire conséquente. C'est dans ce contexte que l'épargnante a formulé une réclamation auprès de son teneur de compte d'épargne salariale estimant avoir reçu des informations clairement erronées.

Un enregistrement téléphonique d'un échange avec le teneur de compte a permis de confirmer que l'épargnante avait effectivement reçu une information trompeuse quant à la fiscalité applicable au nouveau PER. Bien que le site internet du teneur de compte et les différentes fiches d'information y figurant contenaient, eux, des informations exactes et complètes, le médiateur a considéré que c'est la conversation téléphonique avec son correspondant du teneur de compte qui avait été déterminante pour l'épargnante dans sa décision de procéder à un versement volontaire déductible. Dans ces circonstances, le teneur de compte a accepté, sur recommandation du médiateur, de dédommager l'épargnante à hauteur de l'imposition supplémentaire constatée.

²² Article L. 224-4 du code monétaire et financier.

L'ÉPARGNE SALARIALE, DOMAINE DE PRÉDILECTION POUR UN COMPARATIF

Cette année encore, l'épargne salariale s'est révélée comme le domaine de prédilection de l'usage de comparaison des pratiques des professionnels par le médiateur. En effet, plusieurs problématiques nouvelles rencontrées en 2023 ont conduit le médiateur à interroger les grands teneurs de comptes de la Place en vue de recueillir leurs pratiques respectives. Si la réglementation pose le cadre juridique obligatoire, sa mise en œuvre laisse parfois une marge de manœuvre aux établissements. La comparaison entre les pratiques mises en place permet parfois d'identifier une procédure plus efficiente et de recommander, sur cette base, une solution à un établissement mis en cause. C'est en ce sens que les échanges avec les professionnels de la Place permettent d'améliorer l'efficacité de la médiation.

À titre illustratif, dans un dossier instruit en 2023, le médiateur a été saisi par un épargnant qui contestait le délai dans lequel sa demande de déblocage anticipé avait été traitée par son teneur de compte, délai qui lui avait été préjudiciable compte tenu de la baisse de la valeur liquidative du fonds concerné. Plus précisément, le formulaire de demande de déblocage avait été considéré comme incomplet par le teneur de compte, faute de mentionner le montant déblocué. Cette donnée devant effectivement figurer dans la partie relative au plan de financement du projet immobilier. Or, dans ce dossier, le bien devant être réglé comptant, le demandeur n'avait pas complété cette partie du formulaire de déblocage.

Ce dossier a conduit le médiateur à comparer le formulaire de déblocage du teneur de compte mis en cause avec ceux de ses homologues. Il a constaté à cette occasion que certains formulaires prévoient de façon claire et explicite une case à remplir avec le montant du déblocage en cas de financement sans prêt. Le médiateur a donc considéré qu'il était légitime que l'épargnant n'ait pas complété les éléments qui ne le concernaient pas. En exposant ses démarches au teneur de compte mis en cause, le médiateur a pu obtenir qu'il revoie sa position en considérant que le formulaire du demandeur était complet dès l'origine et que le déblocage aurait donc pu être traité plus tôt. Ce teneur de compte a reconnu que son formulaire pouvait être amélioré – et qu'il le serait – afin de mieux tenir compte de la situation de financement sans prêt. Il a donc accepté de rembourser au demandeur la différence constatée sur la valeur liquidative.

LES LIMITES DE LA MÉDIATION EN ÉPARGNE SALARIALE

Il reste des domaines d'épargne salariale dans lesquels l'intervention du médiateur est parfois limitée, que ce soit en raison de la spécificité du litige ou de la qualité de la partie adverse mise en cause.

La recherche d'avoirs à l'épreuve des délais de conservation et de la prescription

Le médiateur est de plus en plus fréquemment saisi dans le cadre de la recherche d'avoirs non restitués, parfois investis il y a plusieurs dizaines d'années.

Dans ce contexte, l'établissement mis en cause procède, à la demande du médiateur, à des investigations consistant la plupart du temps en un désarchivage des données. Ce processus particulièrement lourd conduit à des délais de traitement longs. Dans certains cas, après parfois une instruction nécessitant de saisir différents établissements, il finit par être identifié que les avoirs d'épargne salariale recherchés ont d'ores et déjà été réglés. Les éléments collectés permettent toutefois aux épargnants de se rapprocher éventuellement de leur établissement bancaire et de contrôler les relevés de compte sur lesquels doivent apparaître les remboursements. Dans d'autres cas, la médiation entreprise permet de constater que le compte d'épargne salariale a été considéré comme inactif, conformément aux dispositions de la loi Eckert et qu'il a été transféré à la Caisse des dépôts et consignations. Dans cette hypothèse, le médiateur invite alors l'épargnant à formuler une demande de restitution sur le site internet dédié www.ciclade.fr.

Enfin, il arrive que l'ancienneté des faits prescrits et l'expiration des délais de conservation des documents ne permettent pas de donner suite à la demande des épargnants ni de faire la lumière sur ce qu'il est advenu de leurs avoirs. À cet égard, il faut rappeler que le médiateur ne dispose ni de pouvoir d'enquête ni de moyens d'investigation.

Il est donc important que les épargnants suivent leurs investissements de près afin de se prémunir contre les « oublis » de leurs opérations, qu'ils aient le réflexe de mettre à jour leurs coordonnées en cas de changement d'adresse postale ou électronique mais également qu'ils conservent l'ensemble des documents utiles à la recherche de leurs avoirs afin qu'une procédure de médiation puisse être entreprise avec efficacité.

L'incompétence du médiateur lorsque le litige vise l'employeur et non le teneur de compte

En 2023, le médiateur a été saisi à plusieurs reprises de dossiers relatifs à l'abondement pouvant être accordé par un employeur en complément du placement par le salarié des sommes issues de la participation et/ou de l'intéressement ou de ses versements volontaires.

À ce titre, il est nécessaire de rappeler que cette pratique relève de la libre appréciation de l'employeur, qui peut choisir ou non d'abonder le placement réalisé mais également d'en réduire le montant ou d'y mettre fin, par exemple, en fonction des capacités budgétaires de l'entreprise.

Le médiateur de l'AMF n'a toutefois pas compétence pour traiter des litiges opposant un salarié à son employeur, même si la problématique concerne le dispositif d'épargne salariale.

Dans ce type de dossier, les demandeurs ont été dans la plupart des cas conduits, pour toute contestation relative à l'abondement, qu'il s'agisse d'une suppression unilatérale par l'employeur ou d'un refus de versement, à se rapprocher de leur employeur, mais également de la Direction générale du Travail.

LES TENDANCES PARTICULIÈRES DES AUTRES LITIGES

3



**LES SCPI : PROBLÈMES DE DÉLAIS DE RETRAIT
ET DE BAISSÉ DE LA VALEUR DES PARTS**

34

LE CROWDFUNDING IMMOBILIER

35

**LES LITIGES LIÉS AUX CRYPTO-ACTIFS
SONT EN ACCROISSEMENT**

39

**LES DOSSIERS TRAITÉS ET CLOS LIÉS
AUX SUCCESSIONS, BIEN QUE MOINS NOMBREUX,
DEMEURENT TRÈS COMPLEXES**

45

LES SCPI : PROBLÈMES DE DÉLAIS DE RETRAIT ET DE BAISSSE DE LA VALEUR DES PARTS

En 2023, 86 demandes de médiation impliquant des parts de sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) ont été soumises au médiateur, contre 36 en 2022 et 27 en 2021. Les problématiques restent variées (transfert, conseil en investissement, défaut d'information, etc.). Néanmoins, deux problématiques se sont imposées : les litiges relatifs aux délais d'exécution des demandes de rachat et les litiges relatifs à la dépréciation des valeurs des parts.

Pour rappel préalable, dans le cadre des SCPI à capital variable, la souscription de nouvelles parts se fait au prix de souscription. Ce prix est déterminé chaque année par la société de gestion de portefeuille compte tenu de la valeur de reconstitution de la SCPI. La valeur de reconstitution de la société est égale à la valeur de réalisation augmentée du montant des frais afférents à une reconstitution de son patrimoine. Aux termes de l'article L. 214-94 du code monétaire et financier, le prix de souscription des parts ne peut s'éloigner de plus de 10 % de la valeur de reconstitution. La valeur de retrait est la différence entre le prix de souscription et les frais d'entrée. Ainsi, contrairement aux SCPI à capital fixe, le prix des parts dans une SCPI à capital variable n'est pas fonction de l'offre et de la demande, et l'acheteur et le vendeur connaissent à l'avance leur prix de souscription et leur prix de retrait.

Ce mode de fixation du prix laisse cependant entière la question du délai d'exécution des demandes de retrait.

S'agissant de la liquidité des parts, des épargnants se sont plaints des délais d'exécution de leurs demandes de retrait, qui leur semblaient excessifs. Lesquelles sont traitées par ordre chronologique d'inscription dans le registre des demandes de retrait²³ s'agissant des SCPI à capital variable, qui sont les plus nombreuses (dans le cadre des SCPI à capital fixe, les ordres d'achat et de vente sont exécutés au prix d'exécution, qui, pour chaque période de confrontation des ordres, correspond au prix auquel peut s'échanger le plus grand nombre de parts, et ce, en prenant en compte la priorité des ordres : d'achat au prix le plus élevé, de vente au prix le plus faible. Un prix de vente trop élevé ou un prix d'achat trop faible pourront donc donner lieu à un report de l'ordre). Or, dans cette phase d'ajustement provoquée par la prompt remontée des taux d'emprunt, l'incertitude sur l'évolution des valeurs immobilières a incité les porteurs à recourir massivement au mécanisme de rachat, pour des volumes inhabituellement élevés.

Selon l'Association française des sociétés de placement immobilier (Aspim), au quatrième trimestre 2023, les SCPI ont enregistré un volume d'ordres de rachat totalisant 1,3 milliard d'euros en prix de souscription. Sur ce montant, 400 millions d'euros de rachat de parts ont été compensés par des nouvelles souscriptions au quatrième trimestre, ainsi que par les collectes passées non investies par certaines SCPI.

Dans une part significative des litiges soumis au médiateur, ce dernier a dû préciser aux épargnants les raisons de l'absence d'exécution de leurs demandes de retrait, le nombre de demandes de souscription, pour certaines SCPI, étant insuffisamment élevé pour couvrir les demandes de retrait.

Ainsi, les demandes de retrait non exécutées, pour lesquelles certains investisseurs ont sollicité l'intervention du médiateur, sont intervenues dans un contexte de marché très tendu depuis le début de l'année 2023. Cette tension, causée par une conjugaison de facteurs (crise sanitaire, hausse importante des taux d'intérêt, hausse des prix de l'énergie et des matériaux résultant de la guerre en Ukraine, inflation, développement du télétravail affectant notamment les SCPI de bureaux) a eu un impact sur la liquidité des parts et sur les prix de souscription.

Cette situation peut donc donner lieu à des délais d'exécution rallongés et à l'impossibilité de fournir aux actionnaires une estimation précise de la date à laquelle leurs demandes de retrait pourront être satisfaites.

Plusieurs corrections à la baisse de la valorisation de ces actifs sont donc intervenues, à compter du deuxième semestre 2023. Les prix de souscription ne pouvant s'écarter de plus de 10 % de la valeur de reconstitution, ils ont été mécaniquement diminués, et parfois de façon très importante (près de 20 %), pour s'adapter aux nouvelles évaluations du patrimoine des SCPI.

Contrairement à ce qu'ont invoqué certains épargnants dans leur demande de médiation, la société de gestion ne peut informer les actionnaires préalablement à une décision de diminution du prix de souscription. *A fortiori*, elles ne sont pas tenues non plus de requérir leur consentement préalable. Le médiateur a donc dû faire preuve de pédagogie pour leur expliquer qu'ils conservaient la faculté d'annuler leurs demandes de retrait non encore exécutées pour attendre de possibles jours meilleurs et leur rappeler que les SCPI sont des instruments qui comprennent un risque de perte en capital.

²³ Sous la réserve exceptionnelle qu'il existe un fonds de remboursement permettant de racheter à cours décoté aux conditions statutaires.

LE CROWDFUNDING IMMOBILIER

RAPPEL DU CADRE RÉGLEMENTAIRE NATIONAL AVANT L'ENTRÉE EN APPLICATION DU RÈGLEMENT PSFP

Le *crowdfunding* ou financement participatif est un mode de financement permettant à des porteurs de projets de collecter des fonds auprès d'investisseurs, la mise en relation des investisseurs et des porteurs de projets se faisant sur une plateforme régulée.

On distingue :

- le financement par voie de prêts (*crowdlending*) ;
- le financement par voie de titres (*crowdequity*) ;
- le financement sous forme de dons.

Le financement participatif fait l'objet, depuis le 10 novembre 2021, d'un régime européen harmonisé (règlement Prestataires de services de financement participatif, PSFP) avec une période de transition qui était fixée jusqu'au 10 novembre 2023 (voir encadré détaillé sur le nouveau cadre juridique applicable page 37).

Avant l'entrée en application du règlement PSFP, le financement participatif était réglementé au niveau national avec la coexistence de plusieurs statuts.

L'AMF était compétente uniquement s'agissant du financement au moyen de titres financiers (et donc à l'exclusion du financement par voie de prêts ou de dons.)

Le statut de conseiller en investissements participatifs (CIP) avait notamment été créé²⁴ pour encadrer le financement participatif sous forme de titres financiers (actions et obligations émises par des sociétés non cotées)²⁵. Les conseillers en investissements participatifs étaient immatriculés au Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance géré par l'Orias.

Les plateformes proposant des offres de titres financiers pouvaient aussi opter pour le statut de prestataire de services d'investissement (PSI) avec un agrément délivré par l'ACPR après approbation par l'AMF.

Les principales statistiques relatives aux dossiers traités en matière de financement participatif

Depuis quelques années, le médiateur traite une poignée de dossiers par an relatifs au financement participatif (moins de cinq par an). Le nombre de dossiers traités s'est toutefois progressivement accru au fil des années.

Ainsi, trois dossiers ont été clos en 2021, dix en 2022. En 2023, le médiateur a traité 21 dossiers, soit une augmentation de 110 % par rapport à l'année précédente. La tendance semble se poursuivre en 2024, en lien avec la crise traversée par le secteur de l'immobilier.

Aucun dossier n'a encore été traité par le médiateur sous l'égide du règlement PSFP (voir encadré page 37). Les dossiers évoqués ci-après concernent principalement des acteurs qui avaient, au moment des faits litigieux, le statut de conseiller en investissements participatifs ou celui de PSI-FP.

En janvier 2024, l'AMF a publié une étude intitulée « *Chiffres clés des conseillers en investissements participatifs (CIP)* »²⁶.

Cette étude relève notamment que :

- les particuliers sont la clientèle principale des plateformes de *crowdfunding* et qu'ils représentent 94 % de la collecte ;
- les émissions obligataires représentent 84 % du total des fonds levés par les plateformes ;
- le secteur de l'immobilier représente largement le secteur le plus financé, sa part s'élevant à 77 % du total des financements collectés en 2022, contre 71 % en 2021 ;
- les montants investis dans des sociétés financées en difficultés avérées (procédure collective) ou en situation de prévention de difficultés sur l'année 2022 s'élèvent à 231 millions d'euros, soit une augmentation nominale de 52 % par rapport à l'année 2021 (151 millions d'euros).

La trentaine de dossiers traités par le médiateur sur les deux années 2022 et 2023 est en ligne avec les constatations dressées par cette étude de l'AMF.

En effet, ces dossiers concernent une clientèle de particuliers, investissant des montants relativement faibles par projet (souvent autour de 1 000 euros) sur des offres qui constituent très majoritairement des émissions obligataires dans le secteur de l'immobilier.

En outre, depuis 2022, le médiateur a constaté une augmentation des sommes investies dans des projets portés par des sociétés qui ont connu des difficultés financières.

²⁴ Statut créé par l'ordonnance n° 2014-559 du 30 mai 2014 et le décret d'application du 16 septembre 2014.

²⁵ Ce cadre juridique avait notamment adapté le régime des offres au public de titres financiers et introduit une exemption de publication de prospectus pour les offres de titres proposées par l'intermédiaire des plateformes de financement participatif.

²⁶ Voir Chiffres clés des conseillers en investissements participatifs (CIP), étude de l'AMF parue en décembre 2023.

Plus spécifiquement, en 2022, les dossiers traités concernaient majoritairement des investisseurs qui se plaignaient de retards dans le règlement des coupons ou de prorogations des emprunts obligataires. Les difficultés rencontrées dans le cadre des projets immobiliers financés étaient notamment causées par des retards de livraison des chantiers.

La tendance s'est accentuée en 2023 compte tenu de l'amplification de la crise traversée par le secteur de l'immobilier.

Les dossiers traités concernent désormais majoritairement des investissements dans des sociétés de projet placées en procédure collective.

LES OBLIGATIONS DES PLATEFORMES DE FINANCEMENT PARTICIPATIF ILLUSTRÉES PAR DES DOSSIERS DE MÉDIATION

Les CIP avaient notamment pour obligation²⁷ :

- d'agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle, en servant au mieux les intérêts des clients ;
- d'exercer leur activité avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, au mieux des intérêts de leurs clients, afin de leur conseiller plusieurs offres de titres sur la base de critères préalablement définis et publiés sur leur site internet ;
- d'informer les investisseurs sur les risques encourus²⁸.

En outre, toutes les informations, y compris celles à caractère promotionnel, émises par les CIP et les PSI-FP devaient présenter un caractère exact, clair et non trompeur, et être présentées de manière équilibrée.

Dans le cadre des dossiers traités, le médiateur a donc vérifié que les investisseurs avaient été dûment avertis par les plateformes des risques encourus, et notamment du risque de perte en capital et du risque d'illiquidité.

Le médiateur a constaté qu'une alerte sur les risques liés au financement participatif figurait en général de manière apparente sur le site internet des plateformes, mais aussi sur la documentation précontractuelle et contractuelle, en particulier dans le bulletin de souscription et le document d'information réglementaire synthétique (DIRS). En revanche, cette alerte sur les risques était le plus souvent rédigée dans des termes très génériques.

Le médiateur a également vérifié, dans chaque dossier, le caractère clair, exact et non trompeur des informations transmises aux investisseurs²⁹ par les plateformes et a pu, à cet égard, régulièrement constater des lacunes importantes.

Ainsi, dans le cadre de plusieurs dossiers traités, le médiateur a relevé la présence d'informations incomplètes et déséquilibrées en matière de présentation des avantages et des inconvénients des investissements.



Virginie Lavalé, juriste de la Médiation

²⁷ Les obligations des conseillers en investissements participatifs étaient notamment détaillées aux articles L. 547-9 et suivants du code monétaire et financier et aux articles 325-32 à 325-67 du règlement général de l'AMF.

²⁸ La position-recommandation AMF DOC-2018-02 relative à la commercialisation des offres de financement participatif précise notamment à ce titre que « les pages du site internet accessibles au public et celles décrivant les offres détaillées comportent de manière visible et facilement accessible notamment les mentions suivantes : les risques inhérents aux investissements proposés et en particulier le risque de perte totale ou partielle de capital, et le risque d'illiquidité. Il en va de même pour toute communication à caractère promotionnel ».

²⁹ La position-recommandation AMF DOC-2018-02 relative à la commercialisation des offres de financement participatif rappelle à cet égard que « pour être exacte, l'information doit présenter de manière équilibrée les différentes caractéristiques de l'offre. La plateforme s'abstient en particulier de mettre l'accent sur les avantages potentiels de l'investissement sans indiquer aussi, correctement et de façon très apparente, les inconvénients associés et/ou les risques éventuels correspondants. Pour être claire, l'information sur les caractéristiques principales du produit doit être suffisante et présentée d'une manière qui soit compréhensible par un investisseur. L'information trompeuse est celle qui induit en erreur l'investisseur par une présentation déformée ou incomplète de l'offre dans l'objectif de favoriser la souscription de celle-ci. Pour ne pas être trompeuse, l'information ne doit ni travestir, ni minimiser, ni occulter certains éléments, déclarations ou avertissements ».

UN NOUVEAU CADRE JURIDIQUE EUROPÉEN PLUS CONTRAIGNANT POUR LES PLATEFORMES DEPUIS NOVEMBRE 2023 : LE RÈGLEMENT PSFP

Le cadre général

Le règlement européen (UE) 2020/1503 du 7 octobre 2020 (règlement PSFP) crée une nouvelle catégorie d'acteurs : les prestataires européens de services de financement participatif.

Il est entré en application le 10 novembre 2021. Une période de transition courant jusqu'au 10 novembre 2023 avait été prévue pour les régimes nationaux existants, notamment les CIP et les PSI-FP.

Depuis le 11 novembre 2023, les régimes nationaux sont donc supprimés et seuls les acteurs ayant obtenu auprès de l'AMF l'agrément de prestataire de services de financement participatif (PSFP) peuvent exercer les services de financement participatif entrant dans le champ du règlement, soit :

- le financement par voie de prêts à titre onéreux (*crowdlending*);
- le financement par voie de titres (*crowdequity*).

Et ce, dans le but de financer des projets de nature commerciale.

Le nouveau cadre européen ne couvre donc pas le financement sous forme de dons (et notamment les cagnottes en ligne), les prêts à titre gratuit et le financement de projets non commerciaux.

L'offre ne doit pas excéder, sur douze mois, 5 millions d'euros (le seuil était de 8 millions pour les CIP).

Le PSFP ne fournit plus le service de conseil en investissement fourni par les CIP. En revanche, il fournit le service d'investissement et de réception et transmission d'ordres.

L'AMF est désignée comme autorité d'agrément, de contrôle, de sanction et de retrait d'agrément des PSFP, y compris s'agissant du financement par voie de prêts à titre onéreux.

Le PSFP bénéficie du passeport européen. Un épargnant français a donc la possibilité d'investir par l'intermédiaire d'un PSFP autorisé par les autorités d'autres pays de l'UE, sous réserve que la plateforme soit autorisée à fournir ses services en France.

Des exigences renforcées pour les prestataires de services de financement participatif (PSFP) par rapport aux anciens régimes nationaux

Ce règlement prévoit des exigences renforcées, notamment en termes de :

- compétence et honorabilité des dirigeants;
- prévention des conflits d'intérêts : les PSFP ont l'interdiction d'investir sur une offre présentée sur leur plateforme, ce qui n'était pas le cas pour les CIP;
- sélection des projets : les plateformes doivent effectuer un audit préalable s'agissant des porteurs de projet et les diligences sont accrues par rapport aux CIP;
- contrôle interne : les PSFP doivent mettre en place des mécanismes de contrôle interne, ce qui n'était pas le cas pour les CIP;
- fonds propres : ils s'élèvent à 25 000 euros ou un quart des frais généraux annuels, alors que les CIP n'avaient pas d'exigence de ce type;
- protection accrue des investisseurs avec des obligations définies de manière plus précise.

Focus sur la protection accrue des investisseurs

Toutes les informations, y compris les communications publicitaires, fournies par des prestataires de services de financement participatif doivent être correctes, claires et non trompeuses (que ce soit sur les coûts et les risques financiers liés aux investissements présentés, sur les critères de sélection des projets, etc.).

Les PSFP sont tenus d'avoir une meilleure connaissance des profils d'investisseurs et il existe désormais une distinction entre investisseurs avertis et non avertis, avec un parcours dédié pour les non avertis. Ainsi, avant de permettre à des investisseurs non avertis d'avoir pleinement accès aux investissements proposés, les PSFP évaluent si les services de financement participatif proposés sont appropriés. Les investissements sont limités à un plafond égal à 5 % du patrimoine net indiqué par l'investisseur ou à 1 000 euros.

Les PSFP doivent fournir aux investisseurs potentiels une fiche d'informations clés sur l'investissement établie par le porteur de projet pour chaque offre de financement participatif.

Il existe désormais un délai de réflexion précontractuel pour l'investisseur non averti qui est de quatre jours.

Le médiateur sera très attentif au respect de ces nouvelles obligations dans le cadre du traitement des dossiers de médiation, en particulier en ce qui concerne les dispositions relatives à la sélection des projets par les plateformes et à la protection des investisseurs.

UN CAS PRATIQUE DE MÉDIATION SPÉCIFIQUE : L'ABSENCE D'AUTHENTIFICATION FORTE CONSTITUE UN RISQUE POUR LES INVESTISSEURS

Dans le cadre d'un dossier traité par le médiateur, un investisseur indiquait qu'à la suite d'un piratage de sa messagerie électronique des malfaiteurs étaient parvenus à prendre connaissance de son identifiant et de son mot de passe, nécessaires pour accéder à son espace sur une plateforme de financement participatif. Ce piratage aurait permis aux malfaiteurs de réaliser des virements non autorisés depuis la plateforme.

L'épargnant reprochait à la plateforme de ne pas avoir mis en place de système d'authentification forte s'agissant de la validation des virements litigieux.

Le médiateur a rappelé à l'épargnant que la plateforme en question n'exerçait pas en qualité de prestataire de services de paiement et qu'elle n'était donc pas soumise à la directive révisée sur les services de paiement, dite DSP2, et par conséquent qu'elle n'était pas soumise non plus aux dispositions de l'article L. 133-44 du code monétaire et financier contraignant les prestataires de services de paiement à mettre en place un dispositif d'authentification forte à deux facteurs pour les opérations en ligne.

Au cas présent, la plateforme avait seulement mis en place un système d'authentification simple, fondé sur un identifiant et un mot de passe pour permettre de réaliser des opérations à partir de l'espace en ligne, outre l'envoi d'e-mails lors de la détection d'activités suspectes.

Le médiateur invite donc les investisseurs des plateformes de financement participatif à être vigilants quant à la protection de leurs identifiants et mots de passe, afin d'éviter les fraudes potentielles, et au suivi de leurs activités sur les plateformes.

Tel était notamment le cas lorsque les plateformes évoquaient dans la documentation commerciale les sociétés porteuses de projet et leur santé financière de manière très élogieuse, minimisaient largement les risques associés au projet par rapport à ses avantages ou encore mettaient l'accent sur des sûretés inefficaces.

Dans un dossier spécifique, le médiateur a estimé qu'une plateforme de financement participatif avait engagé sa responsabilité vis-à-vis des investisseurs en sélectionnant et en évoquant de manière très élogieuse une société porteuse de projet sur la base de l'analyse de comptes non certifiés par son commissaire aux comptes, et ce, alors même qu'il s'agissait d'un acteur historique de la plateforme qui avait déjà proposé plusieurs projets. Les véritables comptes sociaux de la société de projet révélaient une situation financière très dégradée.

Dans un autre dossier, le médiateur a constaté qu'aucun mécanisme d'affectation contractuelle des fonds collectés auprès des investisseurs – et destinés à financer un projet précis – n'avait été mis en place par la société porteuse du projet, en violation du contrat d'émission obligataire. Or la plateforme de financement participatif n'avait effectué aucune vérification et aucun suivi s'agissant du non-respect de l'affectation des fonds collectés par le porteur de projet, fonds qui ont finalement été utilisés pour financer d'autres projets immobiliers proposés par le même groupe auprès de la même plateforme.

Enfin, dans un certain nombre de dossiers, le médiateur a pu constater une inaction des plateformes face à la dégradation de la situation financière de sociétés porteuses de projet (absence de mise en demeure, absence de mesures conservatoires prises, prorogations des emprunts obligataires sans analyse préalable, etc.), et ce, en violation des contrats d'émission obligataire pouvant habiliter les plateformes à représenter la masse des obligataires et à agir au mieux de leur intérêt.

QUE DOIT VÉRIFIER UN ÉPARGNANT AVANT D'INVESTIR EN FINANCEMENT PARTICIPATIF ?

Vérifier que la plateforme est bien agréée comme PSFP en consultant :

Avant d'investir, bien lire la documentation relative au projet et consulter la fiche d'informations clés sur l'investissement.

S'assurer de bien comprendre la nature et les conditions de l'investissement proposé et étudier les risques associés (viabilité économique du projet, existence de sûreté, mécanisme d'affectation contractuelle des sommes versées, etc.).

Garder en tête que plus le rendement est élevé plus les risques associés sont importants (les épargnants sont souvent attirés par des rendements très élevés sur des courtes durées).

Garder également en tête les risques inhérents à ce type d'investissements et notamment le risque de perte en capital et le risque de liquidité.

Ne pas placer de fonds dont l'investisseur pourrait avoir besoin à court terme.

LES LITIGES LIÉS AUX CRYPTO-ACTIFS SONT EN AGGROISSEMENT

Le nombre total de dossiers relatifs aux crypto-actifs reçus par le médiateur de l'AMF continue de croître. Néanmoins, le pourcentage de dossiers recevables stagne (31 % en 2023, contre 32 % en 2022). Ce pourcentage illustre l'importance pour le médiateur, également en cette année 2023, de faire preuve de pédagogie dans ses propositions de solutions (62 % d'avis favorables), mais aussi dans les réponses adressées aux demandeurs de médiation dont les différends ne pouvaient faire l'objet d'une procédure de résolution amiable sous son égide.

COMPRENDRE LA TENDANCE HAUSSIÈRE DES DOSSIERS CRYPTO-ACTIFS

S'agissant des dossiers recevables en 2023

En matière de prestations de services sur actifs numériques, seuls sont recevables les différends opposant un consommateur ou un non-professionnel à un prestataire de services sur actifs numériques (PSAN) enregistré ou agréé auprès de l'AMF. La liste blanche de l'AMF comptait 28 PSAN enregistrés fin 2021, 59 PSAN enregistrés fin 2022 et 106 PSAN enregistrés fin 2023 (ainsi qu'un PSAN agréé mais seulement pour fournir des prestations à des institutionnels, et non à des particuliers).

La position-recommandation AMF DOC-2020-07 relative au régime des PSAN, dans sa version mise à jour du 21 décembre 2022, prévoyait que les PSAN enregistrés devaient, en application des dispositions de l'article L. 616-1 du code de la consommation, communiquer les coordonnées du ou des médiateurs compétents. Par ailleurs, cette même position-recommandation recommandait aux PSAN enregistrés la mise en place d'un système de traitement des réclamations conforme à l'instruction AMF DOC-2012-07 relative au traitement des réclamations.

S'agissant des dossiers irrecevables en 2023 : quatre motifs d'irrecevabilité

Les deux principaux motifs d'irrecevabilité sont, comme en 2022, les faits susceptibles de constituer une escroquerie (voir le Rapport annuel du médiateur 2022, pages 51 et 53), mais surtout l'absence d'enregistrement ou d'agrément du PSAN auprès de l'AMF.

Ce deuxième motif d'irrecevabilité prédomine alors même que le médiateur constate que les clients soulignent dans leur demande de médiation avoir contrôlé la liste blanche de l'AMF avant de saisir le médiateur.

Deux cas de figure sont effectivement constatés :

- les faits, objets du différend, sont antérieurs à l'enregistrement du PSAN ;
- le demandeur a traité avec une autre succursale ou filiale de l'acteur originaire d'un pays tiers que celle enregistrée en France³⁰. Dans cette seconde situation (18 dossiers reçus en 2023), il est régulièrement arrivé qu'un particulier saisisse le médiateur de l'AMF en l'absence de réponse du professionnel (dans le délai de deux mois) à sa réclamation écrite. Cette réclamation étant destinée à une autre adresse que celle de l'entité enregistrée en France et en l'absence d'éléments permettant de déterminer précisément la succursale ou filiale avec laquelle le demandeur de médiation a traité (telle qu'une réponse à la réclamation adressée par l'entité enregistrée en France), le demandeur et le PSAN enregistré auprès de l'AMF ont été interrogés pour apprécier la compétence du médiateur. Il ressort de ces dossiers qu'il n'est pas toujours évident pour l'utilisateur de services sur actifs numériques de comprendre avec quelle entité PSAN il traite et si ce dernier est bien enregistré.

Un troisième motif a pu être constaté : un différend impliquant un PSAN enregistré auprès de l'AMF et dont les faits sont postérieurs à la date d'enregistrement peut tout de même être déclaré irrecevable si le demandeur de médiation est un professionnel. Tel a été le cas pour l'un des 28 dossiers relatifs aux PSAN enregistrés auprès de l'AMF reçus en 2023.

³⁰ Pour rappel, dès lors qu'un PSAN mentionné aux 1° à 4° de l'article L. 54-10-2 du code monétaire et financier est établi en France ou fournit des services à des clients résidant ou établis en France, il doit être enregistré par l'AMF, quand bien même il serait enregistré ou immatriculé dans un autre État membre. L'enregistrement de ce PSAN établi dans un autre État membre de l'Union européenne (ou dans un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen) ne nécessite pas son établissement obligatoire en France (sous forme de filiale ou de succursale). Cependant, il en va autrement pour le PSAN de pays tiers. Ce dernier doit, afin de pouvoir s'enregistrer en France, obligatoirement être établi en France ou dans un autre État membre de l'UE ou État partie à l'accord sur l'Espace économique européen par le biais de l'établissement d'une succursale ou d'une filiale.

À noter que l'obtention de l'agrément obligatoire prévu par le règlement 2023/1114 du 31 mai 2023 (dit MiCA) et entrant en application le 30 décembre 2024 (sauf pour les exceptions listées dans l'encadré sur l'évolution du régime d'enregistrement des PSAN) permettra aux prestataires de services sur crypto-actifs (PSCA) de fournir leurs services sur tout le territoire de l'UE, soit en vertu du droit d'établissement, y compris par l'intermédiaire d'une succursale, soit en vertu de la libre prestation de services. En clair, les prestataires qui seront agréés en application du règlement MiCA pourront bénéficier du passeport européen et fournir leurs services dans tous les pays de l'UE.

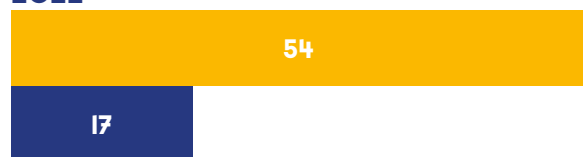
GRAPHIQUES 7 & 8

Dossiers de médiation relatifs aux cryptos-actifs

2021



2022



2023

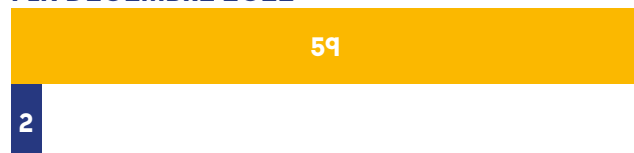


Liste blanche des PSAN

FIN DÉCEMBRE 2021



FIN DÉCEMBRE 2022



FIN DÉCEMBRE 2023



Un quatrième motif d'irrecevabilité a également conduit à une clarification du régime PSAN auprès des demandeurs de médiation : celle relative à la définition du service de conservation d'actifs numériques pour le compte de tiers, qui, pour rappel, constitue l'un des quatre services de l'article L. 54-10-2 du code monétaire et financier pour lesquels un enregistrement est obligatoirement requis du PSAN établi en France ou fournissant lesdits services en France. L'article D. 54-10-1 du code monétaire et financier, qui définit les différents services sur actifs numériques, précise que le service de conservation est le fait de « maîtriser, pour le compte d'un tiers, les moyens d'accès aux actifs numériques inscrits dans le dispositif d'enregistrement électronique partagé et de tenir un registre de positions, ouvert au nom du tiers, correspondant à ses droits sur lesdits actifs numériques ». L'utilisateur d'un portefeuille électronique permettant de conserver des actifs numériques se voit attribuer une clé publique permettant de recevoir les actifs numériques (comme un IBAN de compte bancaire) et une clé privée permettant d'accéder au portefeuille, mais aussi d'initier ou de signer les transactions d'actifs numériques. L'accès aux actifs numériques s'effectue donc via des clés privées, lesquelles peuvent être une séquence de caractères alphanumériques mais aussi de mots (appelées alors « phrase seed » ou « phrase de récupération »).

Un utilisateur de portefeuille d'actifs numériques ayant la maîtrise exclusive de ses clés privées ne peut donc pas être considéré comme bénéficiant d'un service de conservation au sens de l'article D. 54-10-1 du code monétaire et financier et, partant, recourir à la procédure de médiation de l'AMF. Et ce, quand bien même la solution de stockage serait proposée par un PSAN enregistré pour un autre service auprès de l'AMF puisqu'il s'agit alors, effectivement, d'un portefeuille non hébergé par un tiers (voir le Rapport annuel du médiateur de l'AMF 2021, page 47).

Sur ce quatrième motif d'irrecevabilité, le médiateur a notamment reçu un dossier quelque peu curieux dans lequel lors de la création de son portefeuille qu'il avait personnellement conservé, la phrase seed de 24 mots du client avait été générée en français, car son navigateur traduisait en français automatiquement les sites s'affichant en anglais. Ne parvenant pas à accéder à ses actifs numériques avec cette même phrase seed, il s'était rapproché du prestataire qui lui avait répondu que la phrase devait être en anglais et que celle-ci étant secrète, il ne pouvait lui apporter assistance, sauf à lui conseiller de tenter de traduire les 24 mots en anglais. La réponse du médiateur adressée au demandeur de médiation a dû mettre l'accent sur l'importance de vérifier les services pour lesquels le PSAN est précisément enregistré auprès de l'AMF et de s'assurer que le service spécifique auquel il souscrit en relève.

GRAPHIQUE 9

Répartition des mis en cause dans les dossiers de crypto-actifs en 2023



L'enregistrement renforcé : une étape nécessaire pour les seuls nouveaux acteurs qui n'auraient pas demandé un enregistrement avant le 1^{er} juillet 2023

Rappel de l'évolution réglementaire française d'enregistrement des PSAN

Entrée en vigueur en mai 2019, la loi Pacte prévoit l'enregistrement obligatoire des prestataires de services sur actifs numériques (PSAN) pour les services 1^o à 4^o de l'article L. 54-10-2 du code monétaire et financier³¹, ainsi qu'un agrément optionnel avec des conditions d'obtention plus strictes. Les vérifications faites par l'AMF vis-à-vis des PSAN enregistrés concernent l'honorabilité, la compétence des dirigeants et des actionnaires, ainsi que le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (pour les deux premiers services).

Le 1^{er} janvier 2024 marque l'entrée en vigueur de la loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture (loi DDADUE du 9 mars 2023). Elle prévoit dans son article 8 un enregistrement dit renforcé des PSAN, les soumettant à certaines exigences prévues dans le cadre de l'agrément PSAN optionnel de la loi Pacte.

Parmi ces nouvelles obligations professionnelles figurent celles de disposer d'un système informatique résilient et sécurisé, de ségréguer la détention pour le compte des clients de celles du PSAN, de communiquer des informations claires, exactes et non trompeuses à la clientèle ou encore de conclure avec cette dernière une convention définissant les missions et les responsabilités du prestataire. Ce nouveau cadre d'enregistrement renforcé ne s'applique cependant pas aux PSAN ayant finalisé avant le 1^{er} juillet 2023³² leur dépôt de demande d'enregistrement complète. Ainsi, la centaine de PSAN d'ores et déjà enregistrés sous le régime simple n'y étant pas soumis, le médiateur de l'AMF ne pourra pas faire appliquer ces nouvelles règles dans le cadre des procédures de médiation les mettant en cause (le droit des contrats et celui de la consommation demeurent cependant et bien entendu applicables).

Le cadre national découlant de la loi Pacte et de la loi DDADUE sera remplacé par un cadre harmonisé européen conformément au règlement 2023/1114 du 31 mai 2023 sur les marchés des crypto-actifs, dit MiCA (*Markets in Crypto-Assets*), entré en vigueur le 29 juin 2023, mais applicable à partir du 30 décembre 2024 (à l'exception des titres III et IV relatifs aux *stablecoins*³³ dont l'entrée en application est prévue pour le 30 juin 2024). À compter de cette date, l'agrément en tant que prestataire de services sur crypto-actifs (PSCA) devient obligatoire. Cela étant, le règlement MiCA prévoit dans son article 143 que les PSCA qui fournissaient leurs services conformément au droit applicable avant le 30 décembre 2024 peuvent continuer à le faire jusqu'au 1^{er} juillet 2026. Ainsi, les PSAN ayant obtenu un enregistrement simple continueront à offrir leurs services en France sans se soumettre aux exigences renforcées de la loi DDADUE et du règlement MiCA jusqu'au 1^{er} juillet 2026. Cela signifie que, dans le cadre de l'instruction des dossiers crypto-actifs, le médiateur qui examine le bien-fondé de la position de chacun au regard de la réglementation devra tenir compte de cette période transitoire de dix-huit mois.

³¹ Les services 1^o à 4^o de l'article L. 54-10-2 du code monétaire et financier : 1^o Le service de conservation pour le compte de tiers d'actifs numériques ou d'accès à des actifs numériques, le cas échéant sous la forme de clés cryptographiques privées, en vue de détenir, stocker et transférer des actifs numériques ; 2^o Le service d'achat ou de vente d'actifs numériques en monnaie ayant cours légal ; 3^o Le service d'échange d'actifs numériques contre d'autres actifs numériques ; 4^o L'exploitation d'une plateforme de négociation d'actifs numériques.

³² Le 1^{er} juillet 2023 est la date à partir de laquelle toute demande d'enregistrement considérée comme complète sera instruite par l'AMF sous le régime de l'enregistrement renforcé, mais également celle à partir de laquelle toute demande d'extension d'enregistrement à un nouveau service a pour conséquence l'application du régime de l'enregistrement renforcé pour l'ensemble des services fournis, y compris ceux enregistrés sous le régime de l'enregistrement simple.

³³ Le titre III porte sur les jetons se référant à un ou des actifs tandis que le titre IV concerne les jetons de monnaie électronique. Ces jetons sont définis par le règlement 2023/1114 du 31 mai 2023 (dit MiCA) comme suit : un « *jeton se référant à un ou des actifs* » est « *un type de crypto-actif qui n'est pas un jeton de monnaie électronique et qui vise à conserver une valeur stable en se référant à une autre valeur ou un autre droit ou à une combinaison de ceux-ci, y compris une ou plusieurs monnaies officielles* » tandis qu'un « *jeton de monnaie électronique* » est « *un type de crypto-actif qui vise à conserver une valeur stable en se référant à la valeur d'une monnaie officielle* ».

L'information à mettre en place au 1^{er} janvier sur le traitement des réclamations des clients

Une amélioration de la politique de traitement des réclamations est mise en place à l'intention tant des PSAN déjà enregistrés selon le régime simple que des nouveaux PSAN soumis à l'enregistrement renforcé. Plus précisément, la nouvelle version de recommandation de l'AMF DOC-2020-07 sur les PSAN prévoit donc que l'instruction de l'AMF DOC-2012-07 relative au traitement des réclamations s'applique aux PSAN agréés et aux PSAN soumis à l'enregistrement renforcé. Il est néanmoins d'ores et déjà recommandé aux PSAN soumis à l'enregistrement simple de mettre en place un système de traitement de réclamations conforme à l'instruction DOC-2012-07 sur le traitement des réclamations.

L'encadrement des PSAN ayant élargi le champ de compétence de l'AMF, l'instruction DOC-2012-07 a également été actualisée avec effet au 1^{er} janvier 2024 et inclut dans son champ d'application les PSAN enregistrés et agréés. Ainsi, en matière d'organisation du traitement des réclamations ou encore d'information sur la médiation, les PSAN se voient désormais appliquer les mêmes exigences que les prestataires de services d'investissement, les sociétés de gestion de portefeuille ou encore les conseillers en investissements financiers. Le médiateur a effectivement pu observer que les conditions générales des PSAN évoluaient et qu'elles précisait que le médiateur de l'AMF pouvait être saisi deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite adressée au PSAN, quels que soient l'interlocuteur ou le service auprès duquel celle-ci a été formulée.

Le constat de bonnes pratiques et de conditions générales plus préoccupantes et le rappel de la réglementation LCB-FT

La mise en place de procédures de réclamations internes

L'examen des dossiers crypto-actifs permet de prendre connaissance de pratiques des PSAN soumis à l'enregistrement simple visant à protéger les utilisateurs de services sur actifs numériques en les sécurisant davantage. C'est le cas notamment de l'information sur la procédure de réclamation interne sur les voies de recours telle que la résolution extrajudiciaire du différend ou sur la mention des coordonnées du médiateur de l'AMF.

La mise en œuvre volontaire des mécanismes d'authentification à deux facteurs

La mise en œuvre volontaire de mécanismes d'authentification à deux facteurs (2FA) par les PSAN soumis à l'enregistrement simple s'appliquait jusqu'à fin 2023 aux PSAN agréés. Depuis le 1^{er} janvier 2024, elle s'applique désormais aux seuls PSAN soumis à l'enregistrement renforcé. Ces derniers doivent permettre, par défaut, aux utilisateurs de leurs services de pouvoir s'authentifier avec un second facteur robuste en plus du mot de passe habituel. Un message clair informant des risques associés à l'absence de double facteur doit être affiché à l'utilisateur et son consentement explicite doit être obtenu pour ne pas bénéficier de cette protection³⁴. Par ailleurs, les PSAN agréés et les PSAN soumis à l'enregistrement renforcé fournissant le service de conservation mentionné au 1^o de l'article L. 54-10-2 du code monétaire et financier doivent, dans la convention écrite conclue avec leurs clients, indiquer les dispositifs d'authentification des clients qu'ils utilisent³⁵. Or les dossiers reçus en 2023 révèlent que certains PSAN soumis à l'enregistrement simple font également volontairement application de l'authentification à double facteur et indiquent dans leurs conditions générales les dispositifs d'authentification qu'ils mettent en place³⁶.



Mathilde Le Mélédo, juriste de la Médiation

³⁴ Ainsi que prévu par l'instruction AMF DOC-2019-24 « Prestataires de services sur actifs numériques – Référentiel d'exigences en matière de cybersécurité ».

³⁵ En application des articles L. 54-10-3 et L. 54-10-5 du code monétaire et financier, ainsi que des articles 721-1-3 et 722-4 du règlement général de l'AMF.

³⁶ NB : le règlement (UE) 2022/2554 du 14 décembre 2022 sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier (dit DORA), qui entrera en application en janvier 2025, prévoit que les prestataires de services sur crypto-actifs (PSCA) agréés en vertu du règlement (UE) 2023/1114 du 31 mai 2023 sur les marchés de crypto-actifs (dit MiCA) doivent mettre en œuvre des politiques et des protocoles pour des mécanismes d'authentification forte.

Des conditions générales préoccupantes

Des dossiers dans lesquels sont mis en cause des PSAN sous enregistrement simple révèlent des conditions générales préoccupantes. Sont, par exemple, apparus les cas suivants :

Il est rappelé, au préalable, que ne sont pas en cause les situations dans lesquelles le médiateur a pu prendre connaissance des conditions générales de PSAN prévenant le client d'une possible suspension de son compte, conformément à la réglementation LCB-FT, en cas de soupçon d'infraction de celle-ci. Les PSAN enregistrés et agréés sont, en effet, assujettis à la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) et doivent donc appliquer les mesures prévues aux articles L. 561-1 et suivants et R. 561-1 et suivants du code monétaire et financier. Ils sont notamment tenus, lorsqu'ils ne sont pas en mesure de satisfaire à leur obligation de vérification à l'égard de la clientèle, de n'exécuter aucune opération, de n'établir ni ne poursuivre aucune relation d'affaires et de transmettre à Tracfin leur déclaration de soupçon³⁷.

En revanche, certaines de ces clauses interpellent en raison des hypothèses multiples – mis à part la LCB-FT – et surtout très générales qu'elles recouvrent alors qu'elles admettent, sans aucun délai et sans précision auprès du client, qu'une suspension – elle-même non limitative dans le temps – est possible. Si l'on peut comprendre les circonstances dans lesquelles, à bon droit, des investigations sont menées par le professionnel pour lutter contre le blanchiment et les raisons légitimes qui conduisent à ne pas devoir donner de précisions quant à celles-ci, on peut s'étonner au regard de la durée pendant laquelle ces suspensions sont maintenues et devant l'élargissement des hypothèses multiples et très générales dans lesquelles ces stipulations paraissent donner pouvoir de suspension au professionnel. Dès lors, on peut s'interroger sur le fait que ces clauses soient susceptibles de revêtir un caractère manifestement disproportionné au détriment des clients ; en clair, abusif.

En effet, de jurisprudence constante, un établissement financier classique peut toujours mettre fin à la relation *intuitu personae* qu'il entretient avec un client, mais, sauf comportement gravement répréhensible – c'est-à-dire susceptible d'être sanctionné pénalement – un délai raisonnable doit toujours être accordé. Or dans les conditions générales relevées, n'importe quelle circonstance paraît donner lieu à ce droit exceptionnel que se réservent ainsi ces PSAN, sans préavis pour le client, de décider d'une suspension sans limite de temps, etc. Qui plus est, en cas de clôture de compte, le client récupère la libre disposition de ses fonds, tandis que dans le cas de ces suspensions, c'est un pur blocage de l'accès aux comptes qui est subi.

Le médiateur relève également que les conditions générales de certains PSAN enregistrés en France donnent compétence au médiateur du pays dans lequel ils sont immatriculés et prévoient une loi applicable autre que la loi française. Ces PSAN qui ont fait le choix de s'enregistrer en France pour fournir leurs services aux résidents français contraignent leurs clients français à interroger un médiateur qui ne communique pas en français et applique une loi étrangère.

Les obligations de vigilance quant à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme : un moyen de protection de l'intérêt général, et non pas uniquement l'intérêt individuel

En 2023, un nouveau type de dossiers a également vu le jour. Le médiateur a été saisi de dossiers dans lesquels les demandeurs de médiation, qui avaient transféré leurs crypto-actifs – hébergés auprès de leur PSAN – à des escrocs, reprochaient à celui-ci un défaut de vigilance. Or les obligations de vigilance en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT) sont envisagées comme la composante d'un moyen de protection de l'ordre public et non comme un régime de protection des intérêts particuliers de la clientèle. La victime d'agissements frauduleux ne peut donc pas se prévaloir de son inobservation pour réclamer des dommages et intérêts à son prestataire (Cour de cassation, chambre commerciale, financière et économique, 21 septembre 2022, n° 21-12.335).

||| ³⁷ Selon les conditions prévues à l'article L. 561-15 du code monétaire et financier.

LES DOSSIERS TRAITÉS ET CLOS LIÉS AUX SUCCESSIONS, BIEN QUE MOINS NOMBREUX, DEMEURENT TRÈS COMPLEXES

En 2023, le nombre de litiges clos par le médiateur impliquant des instruments financiers dans un cadre successoral est passé de 63 à 54 dossiers.

Si cette typologie de dossiers a baissé en nombre, les problématiques soulevées restent néanmoins complexes et délicates. Le constat général qui ressort de l'analyse de ces différends est que les services internes des établissements financiers responsables du traitement des successions de leurs clients manquent parfois de réactivité. L'absence de personnel dédié peut être la cause d'un rallongement excessif des délais d'exécution des ordres de vente des héritiers ou des notaires, ce dont il peut résulter d'importants préjudices financiers pour les héritiers lorsque la valorisation des instruments financiers baisse entre le moment où l'ordre est reçu et celui où il est exécuté.

Voici quelques exemples de cas concrets que le médiateur a traités et résolus en 2023, et qu'il a paru intéressant de partager.

DANS LE CADRE D'UN RÉGIME DE COMMUNAUTÉ UNIVERSELLE AVEC CLAUSE D'ATTRIBUTION INTÉGRALE, LE CONJOINT SURVIVANT DEVIENT PLEINEMENT PROPRIÉTAIRE DES TITRES COMPOSANT LE PORTEFEUILLE D' ACTIONS DU CONJOINT AUPARAVANT DÉCÉDÉ, DE FAÇON RÉTROACTIVE AU JOUR DE LEUR ACQUISITION

La conjointe survivante d'un couple marié sous le régime de la communauté universelle avec clause d'attribution intégrale a mis en cause son établissement teneur de compte. En effet, l'épargnante avait hérité d'actions d'une société qui avait récemment procédé à un retrait obligatoire, conduisant à une vente des actions au profit de l'émetteur et déclenchant pour le titulaire la fiscalité sur les plus-values de cession. L'établissement teneur de compte, qui a produit l'imprimé fiscal unique (IFU), avait renseigné un prix d'acquisition moyen pondéré (PAMP) égal au cours au jour du décès du conjoint, ce qui engendrait une plus-value imposable. Le médiateur a rappelé au teneur de compte que compte tenu du régime matrimonial en question et de la clause d'attribution intégrale, la conjointe survivante était propriétaire des actions rétroactivement au jour de leur acquisition, et non au jour du décès de son époux. Le teneur de compte a donc fourni un document de calcul de plus-value rectificatif, dont l'épargnante a pu se prévaloir auprès du Trésor public pour justifier de sa demande de remboursement d'impôt sur la plus-value.



Mathilda Bloquet, juriste de la Médiation

L'INTERVENTION DU NOTAIRE EST OBLIGATOIRE POUR LES SUCCESSIONS DONT LE MONTANT NET EST SUPÉRIEUR À 5 000 EUROS

Dans ce dossier, l'épargnant avait hérité de parts de sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) en 2010 pour un montant d'un peu plus de 5 000 euros au jour du décès. Il ne parvenait pas à obtenir de la société de gestion le transfert de ces parts à son nom. La société de gestion indiquait, quant à elle, ne jamais avoir reçu d'acte de notoriété. Il s'est avéré que l'épargnant, qui revendiquait la qualité d'héritier, n'avait jamais sollicité de notaire pour l'établissement de la dévolution successorale. Pour rappel, l'acte de notoriété, ou acte de dévolution successorale, doit être établi par un notaire. Il atteste de la qualité d'héritier et détermine la part de la succession qui revient à chaque héritier. Or la délivrance d'un acte de notoriété ne peut être demandée que dans les cinq ans à compter du décès et est obligatoire lorsque le montant net d'une succession est supérieur à 5 000 euros d'actifs. L'épargnant, n'ayant pas sollicité de notaire dans les cinq ans suivant le décès, ne pouvait plus demander l'établissement d'un acte de notoriété, et donc se prévaloir de la qualité d'héritier.

LE TENEUR DE COMPTE N'A PAS L'OBLIGATION D'INFORMER SON CLIENT OBLIGATAIRE DE LA LIQUIDATION JUDICIAIRE DE L'ÉMETTEUR

L'épargnante qui a saisi le médiateur avait hérité, en 2014, d'obligations d'une société. Constatant l'absence de remboursement des obligations à la date d'échéance fixée en 2023, l'épargnante a sollicité son teneur de compte qui lui a indiqué que la société en question avait été placée en liquidation judiciaire en 2019, de sorte qu'il était trop tard pour déclarer sa créance au liquidateur judiciaire. Elle a donc mis en cause la responsabilité de son teneur de compte au motif qu'il aurait dû l'informer dès le jugement d'ouverture de la procédure de liquidation judiciaire. Le médiateur lui a rappelé que la banque, lorsqu'elle est un simple dépositaire de titres, n'a pas d'obligation particulière d'informer spontanément son client d'un événement affectant la société émettrice des titres, notamment de ses difficultés financières (Cass. com. du 9.01.1990, n° 88-17291).

LES ORDRES DES HÉRITIERS DOIVENT ÊTRE TRAITÉS AVEC DILIGENCE

Des héritiers ont hérité de parts de SCPI en janvier 2023. En janvier 2023, le notaire en charge de la succession a demandé à la société de gestion concernée un état des avoirs du défunt au jour du décès, ce à quoi la société de gestion n'a répondu qu'en mai 2023. En mai 2023, le notaire a envoyé à la société de gestion l'acte de notoriété et une demande de vente des parts de SCPI, accompagnée des bulletins de retrait complétés et signés. L'ordre, réceptionné par la société de gestion début juin 2023, n'a été inscrit au carnet d'ordre que début août 2023. Les délais de traitement observés ont été anormalement longs (quatre mois pour adresser les relevés au notaire et deux mois pour traiter administrativement l'ordre de vente), alors que les diligences habituelles auraient dû conduire la société de gestion à traiter la succession au premier semestre 2023, le dossier ne présentant aucune complexité particulière. Ainsi, ces délais de traitement ont été préjudiciables aux héritiers, les prix de souscription ayant baissé entre-temps et la liquidité étant insuffisante pour exécuter leur demande de retrait, alors qu'un traitement de l'ordre au premier semestre 2023 aurait permis son exécution, puisque à cette date-là les demandes de souscription étaient en nombre suffisant pour couvrir les demandes de retrait. En conséquence, le professionnel a accepté d'indemniser les héritiers à hauteur de la différence entre la valeur actuelle des parts et la valeur qu'elles avaient durant le premier trimestre 2023.



Paul Le Visage, stagiaire à la Médiation

L'ACTIVITÉ NATIONALE ET INTERNATIONALE DU MÉDIATEUR

4



L'ACTIVITÉ À L'ÉCHELON NATIONAL

48

L'ACTIVITÉ SUR LES PLANS EUROPÉEN ET INTERNATIONAL

49

L'ACTIVITÉ À L'ÉCHELON NATIONAL

Depuis 2007, le médiateur de l'AMF est membre du Club des médiateurs de services au public, dont il est devenu l'un des vice-présidents en 2020. Ce Club a été présidé par Jean-Pierre Teyssier, médiateur du Tourisme et du Voyage jusqu'au 25 janvier 2024, date de son départ en retraite. Il a alors été remplacé par Arnaud Chneiweiss, médiateur de l'Assurance, nouveau président élu.

Une trentaine de médiateurs importants, de divers secteurs et aux statuts très variés (publics, institutionnels, sectoriels, médiateurs d'entreprise, etc.), sont membres du Club. Ils se réunissent plusieurs fois par an pour échanger sur leurs pratiques et sur les éventuelles difficultés qu'ils rencontrent.

Pour la dixième année consécutive, le Club a tenu, le 15 juin 2023, un séminaire interne d'une journée, au centre France éducation international de Sèvres, et a accueilli Marc El Nouchi, président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Par ailleurs, à l'invitation du Club, Natacha Sauphanor-Brouillaud, professeure à l'université Paris-Nanterre et codirectrice de la chaire Droit de la consommation, a animé deux sessions de formation à destination des médiateurs du Club et de leurs collaborateurs sur l'actualité « droit de la consommation ».

En outre, un groupe de travail, constitué sous l'égide du médiateur de l'AMF, a finalisé, grâce au rappel de multiples situations concrètes le justifiant, la proposition du Club de faire évoluer la jurisprudence de la CECMC, qui ne permet pas aux consommateurs d'être représentés par les associations de consommateurs ou d'autres tiers, à l'exception des avocats, alors même qu'un certain nombre de saisines parviennent via ce canal.

Fin décembre 2023, la CECMC a adopté et publié une fiche modifiée qui permet désormais aux associations de consommateurs et à tout tiers de représenter, et non plus seulement d'assister, les requérants. Cette évolution de la doctrine de la Commission permet non seulement de fluidifier le traitement des saisines, mais surtout de répondre aux vrais besoins des consommateurs.

En novembre 2023, un autre groupe de travail, organisé à l'initiative du médiateur de l'AMF, s'est réuni afin de faire émerger les premières réactions et suggestions des médiateurs membres du Club sur le projet de la Commission européenne du 17 octobre 2023 visant à réviser la directive Médiation 2013/11/UE, transposée en France début 2016 (voir annexe n° 5 pour le détail de ces suggestions).

De même, le médiateur de l'AMF a participé activement au groupe de travail du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), constitué à la demande du ministre de l'Économie afin de :

- mener une réflexion sur les pratiques de commercialisation des crypto-actifs utilisés à des fins d'investissement, ainsi que sur l'information à transmettre par les banques à leurs clients en matière d'obligation fiscale ;
- étudier les pratiques et l'encadrement de la mise à disposition de crypto-actifs utilisés à des fins de paiement, comme les *stablecoins*, afin d'explicitier le contenu et les enjeux du règlement 2023/1114 portant sur les marchés des crypto-actifs, dit MiCA (*Markets in Crypto-Assets*), publié au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE) le 9 juin 2023 (voir page 42).

Enfin, outre les nombreux groupes de travail initiés par ou en liaison avec l'AMF, auxquels a été associé le médiateur de l'AMF en 2023, notamment en tant qu'invité permanent du groupe de travail sur le PEA, il participe régulièrement aux réunions de la Commission consultative Épargnants de l'AMF, qui a pour rôle principal d'éclairer le Collège de l'Autorité sur les décisions susceptibles d'avoir un impact sur la protection des intérêts des épargnants. Le médiateur y présente notamment le dossier concret de médiation publié mensuellement dans son Journal de bord.



Nina Saint-Affre, stagiaire à la Médiation

L'ACTIVITÉ SUR LES PLANS EUROPÉEN ET INTERNATIONAL

Le médiateur de l'AMF appartient au réseau des médiateurs financiers européens (FIN-NET) qui regroupe 60 membres de 27 pays, lesquels se réunissent, en principe, deux fois par an. Ces réunions sont l'occasion d'échanger sur leur conception du règlement extrajudiciaire des litiges, tel qu'instauré désormais par la directive de 2013, qui a mis en place la médiation de la consommation.

Lors de la réunion semestrielle du réseau, qui s'est tenue en mai 2023, le médiateur a partagé ses premières réflexions sur les risques associés aux crypto-actifs.

À l'échelon international, depuis janvier 2013, le médiateur de l'AMF est membre du réseau *International Network of Financial Services Ombudsman* (INFO Network) qui regroupe des médiateurs financiers (banque, finance, assurance) du monde entier avec lesquels le médiateur de l'AMF échange sur les pratiques respectives de médiation, qui se révèlent être très différentes d'un pays à l'autre.

Enfin, au printemps 2023, le médiateur de l'AMF, accompagné d'une partie de son équipe, a reçu une délégation de la Fondation suisse des consommateurs³⁸. Cette rencontre a été l'occasion de présenter le fonctionnement et les spécificités de la médiation de l'AMF, mais aussi d'échanger plus largement sur la thématique des droits des consommateurs.



LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR

5



LES ACTIONS PÉDAGOGIQUES

51

**LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR
DANS DIFFÉRENTES INSTANCES**

51

LES ACTIONS PÉDAGOGIQUES

LE JOURNAL DE BORD

En près d'une décennie, la consultation du Journal de bord n'a eu de cesse de susciter l'intérêt des internautes, et 2023 n'a pas fait exception à la règle. Les lecteurs ont été toujours aussi nombreux à consulter, chaque mois, le nouveau dossier qui y est publié.

À noter que depuis le second semestre 2022, sont exclues de la comptabilisation les visites automatiques de robots qui avaient pour effet d'entraîner une possible surestimation artificielle du nombre de visites enregistrées par l'ensemble du site internet de l'AMF. Ainsi, selon les dernières données désormais retraitées, la fréquentation du Journal de bord est demeurée stable entre 2022 et 2023, enregistrant environ 108 000 visites sur l'année.

La liste de l'ensemble des dossiers du mois, classés par thématiques, est disponible dans l'annexe 4 (page 56).

LES FORMATIONS DISPENSÉES PAR LE MÉDIATEUR

La dimension pédagogique du rôle du médiateur s'illustre également par les nombreuses formations qu'il dispense, chaque année, à destination des professionnels, des responsables de la conformité (RCCI et RCSI) – deux fois par an –, des médiateurs (formation de l'Institut de la gestion publique et du développement économique – IGPDE –, formation du Club des médiateurs), mais également des magistrats et, plus généralement, dans le cadre de plusieurs cursus universitaires (université de Paris-Dauphine, université de Cergy-Pontoise).

À SAVOIR

Le dossier publié sur le Journal de bord est traduit chaque mois et est disponible sur la version anglaise du site internet de l'AMF à la rubrique *Ombudsman online diary*.

Plus particulièrement, le médiateur anime un cycle de formation auprès de l'université Paris-Dauphine dans le cadre du certificat de Contrôle interne et gestion des risques des institutions financières.

Le médiateur intervient également à l'université de Montpellier, auprès des étudiants du master Banque et finance, pour présenter la médiation de l'AMF.

En 2023, le partenariat conclu avec la chaire Droit de la consommation, créée par la Fondation de l'université de Cergy-Pontoise, s'est poursuivi et la Médiation a accueilli en stage pendant un trimestre un étudiant du master Droit de la consommation et des pratiques commerciales auquel est adossée la chaire.

Dans ce cadre, le médiateur est intervenu aux 6^e rencontres de la chaire, dont le thème était « MARL et droit de la consommation : nouveaux enjeux », sous la présidence de ses directrices. Y furent particulièrement examinés les conséquences du décret du 29 juillet 2023 et les enjeux de la révision de la directive 2013/11³⁹.

Enfin, le médiateur a également participé, en tant que partenaire fondateur de la chaire, aux travaux préparatoires et à l'élaboration des propositions du rapport consacré à la sollicitation du consommateur, en particulier concernant la sollicitation inversée ou *reverse solicitation*⁴⁰.

LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR DANS DIFFÉRENTES INSTANCES

Le médiateur de l'AMF intervient régulièrement dans les médias, à la radio ou dans la presse écrite et participe à de nombreux colloques ou conférences tout au long de l'année.

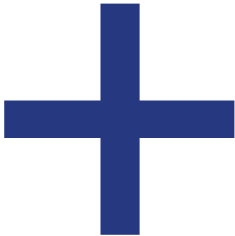
Après quinze ans, l'émission Intégrale Placements diffusée sur BFM Business, au cours de laquelle le médiateur présentait régulièrement le dossier du mois, a pris fin en septembre 2023.

Parallèlement à ses interventions, le médiateur publie régulièrement des articles ou des études dans la presse spécialisée. En particulier, en 2023 a été publiée au Bulletin Joly Bourse une importante mise à jour de l'étude détaillée consacrée à la médiation de l'AMF, son histoire et son fonctionnement, réalisée il y a quelques années par le médiateur⁴¹.

³⁹ Rencontres n° 6 : « MARL et droit de la consommation : nouveaux enjeux ».

⁴⁰ La sollicitation du consommateur.

⁴¹ https://www.labase-lextenso.fr/etudes-joly-bourse/B_EM020.



ANNEXE 1

Article L. 621-19 du code monétaire et financier

ANNEXE 2

Organigramme au 1^{er} avril 2024

ANNEXE 3

La charte de la médiation

ANNEXE 4

Le classement par thème des dossiers
du mois du médiateur de l'AMF, depuis l'origine
(mai 2014 à décembre 2023)

ANNEXE 5

Les propositions 2023 de la Commission européenne de
révision de la directive Médiation de la consommation :
que peut-on en penser ?

ANNEXE 6

En savoir plus sur la médiation

ANNEXE I

Article L. 62I-19 du code monétaire et financier

(modifié par loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 – art. 83)

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 I^{er} du livre VI du code de la consommation.

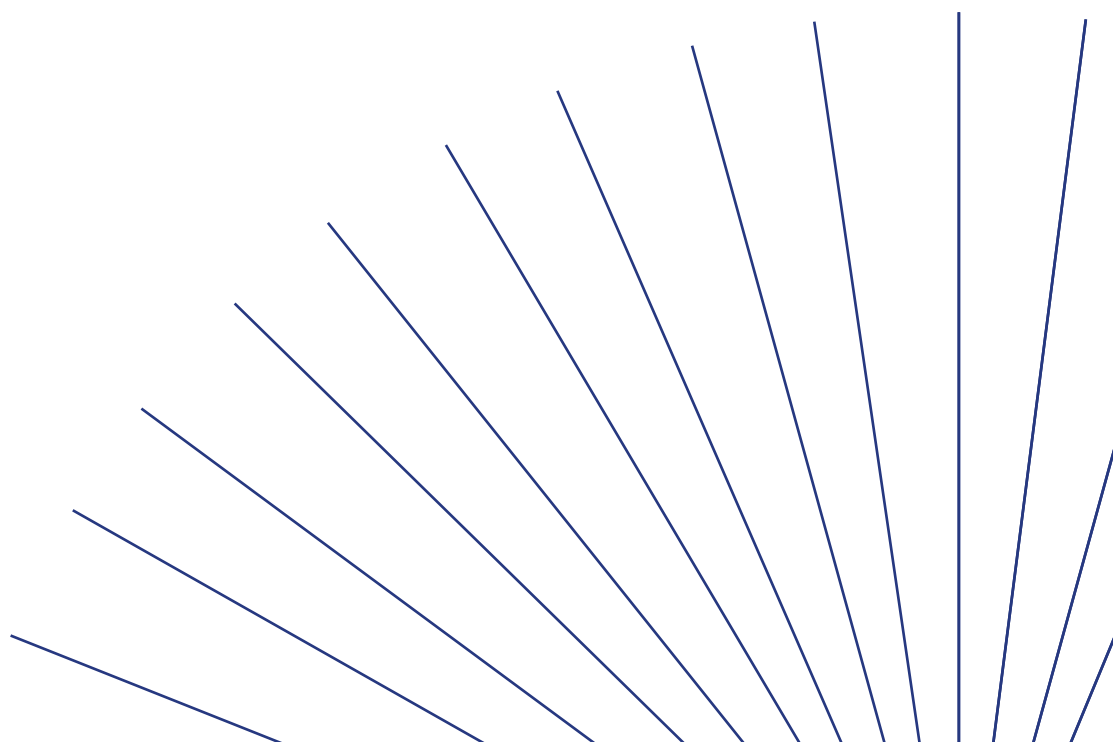
La saisine du médiateur de l'Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi. En application de l'article 2238 du code civil, celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque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

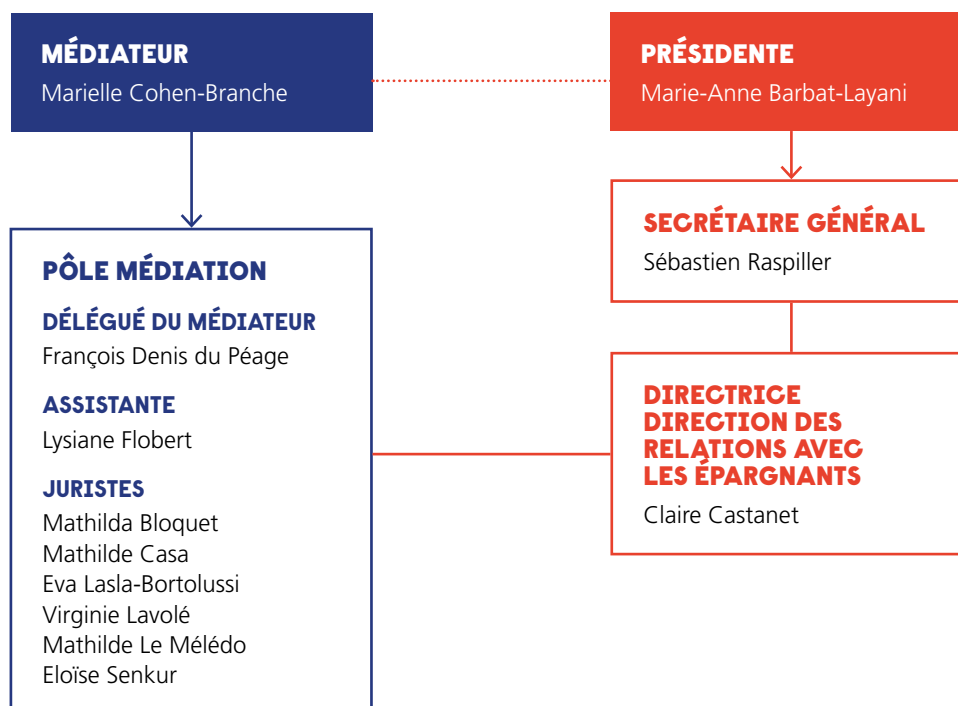
II. – L'Autorité des marchés financiers peut formuler des propositions de modification des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers, d'unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement et d'actifs 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 au 1^{er} avril 2024



Le médiateur et son équipe

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 trois ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1^{er} du livre VI du code de la consommation.

Article 3 - Champ de compétence

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

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

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

Article 4 - Principes applicables

Indépendance

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

Impartialité

Le médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

Volontaire

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

Confidentialité

Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

Gratuité

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

Suspension du délai de prescription

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

Transparence

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

Article 5 - Déroulement du processus de médiation

Instruction

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

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

Durée

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

Avis du médiateur et accord des parties

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

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

ANNEXE 4

Le classement par thème des dossiers du mois du médiateur de l'AMF, depuis l'origine (de mai 2014 à décembre 2023)

ÉPARGNE SALARIALE	En matière d'épargne salariale, le départ de l'entreprise peut réserver de mauvaises surprises	03/11/2014
	Épargne salariale : il est utile de bien connaître les conditions particulières de déblocage anticipé en cas d'acquisition de la résidence principale	02/06/2015
	Le sort de l'intéressement placé après le départ de l'entreprise	04/11/2015
	Épargne salariale et acquisition de la résidence principale : les justificatifs ne sont pas interchangeables	01/03/2016
	Épargne salariale : attention, seul l'écrit est pris en considération pour formuler vos choix d'affectation dans les délais	02/05/2016
	Épargne salariale : attention aux confusions entre transfert et arbitrage !	01/07/2016
	Épargne salariale : attention, la cessation du contrat de travail n'est pas un cas de déblocage anticipé du Perco	02/02/2017
	Épargne salariale : le risque d'absorption d'une épargne retraite modeste du salarié en cas d'absence de Perco chez son nouvel employeur	02/06/2017
	Attention, le déblocage anticipé de l'épargne salariale pour l'acquisition ou l'agrandissement de la résidence principale n'est pas possible en cas de SCI	02/07/2018
	Épargne salariale : même en cas de départ à la retraite, la liquidation des avoirs n'entraîne pas la clôture du plan d'épargne entreprise	06/11/2018
	Qu'est-ce que l'équité en médiation ? Un exemple concret dans un cas de blocage des avoirs détenus dans un Perco, à la suite d'un choix par défaut	04/03/2019
	Fonds d'actionnariat salarié : pourquoi y a-t-il périodiquement un possible réajustement du nombre de parts ?	04/06/2019
	Quand une salariée épargnante croit avoir finalisé son choix d'affectation	04/11/2019
	Épargne salariale : le placement par défaut sur le Perco à la lumière de la loi Pacte	08/04/2020
	Épargne salariale : la liste des justificatifs de déblocage anticipé n'est pas exhaustive	08/09/2020
	Fonds d'actionnariat salarié : attention aux instructions de rachat à seuil de déclenchement	01/02/2021
	Épargne salariale : quel point de départ pour le déblocage anticipé au motif d'un mariage à l'étranger ?	03/05/2021
	Transfert d'un plan d'épargne retraite : quand une information incomplète entraîne une situation de blocage	03/10/2022
	Épargne salariale : une construction non attenante à la résidence principale n'ouvre pas droit au déblocage anticipé	07/12/2022
	Quand la mise en place du plan d'épargne retraite unique (Peru) génère des incompréhensions chez les épargnants	03/07/2023
	Épargne salariale : attention, le PEE ne peut être débloquent en plusieurs fois au départ à la retraite	02/11/2023
ORDRE DE BOURSE	Un ordre de bourse, un délai d'exécution anormalement long	21/05/2014
	Exécution d'ordres de bourse en fin d'année : attention aux conséquences fiscales !	01/12/2014
	Le détachement d'un dividende peut avoir des conséquences sur vos ordres de bourse	06/01/2015
	Attention ! Un ordre de bourse peut en cacher un autre : qu'en est-il des règles de priorité d'exécution des ordres ?	04/05/2015
	Mauvaise exécution d'un ordre de bourse : quand le préjudice réel du plaignant n'est pas celui qu'il estime...	02/10/2015
	« Meilleure exécution » des ordres ou la primauté du coût total payé par le client	02/12/2016
	« Penny stock » et ordre « au marché » : attention au décalage de cours possible lors du passage d'un ordre sur des actions dont la valeur est très faible	03/05/2017
	Ordre de bourse exécuté à un « cours aberrant » : Euronext peut annuler la transaction dans des cas exceptionnels	03/10/2017
	Interdiction de ventes à découvert : qui devait la faire respecter et sur quels titres ?	02/06/2020
	En cas de questionnaire incomplet, la banque doit alerter son client, mais transmettre son ordre de bourse	01/10/2020
	Régime de communauté universelle : quelles conséquences au décès du conjoint titulaire de titres ?	02/11/2020
	Ordre de bourse : les précautions à prendre pour que les transactions soient enregistrées avant le 31 décembre	01/12/2020
	Ordre de bourse : quand la durée de validité de l'ordre influence sa probabilité d'exécution	01/04/2021

ORDRE DE BOURSE	Dans un mandat de gestion, le client ne peut fonder sa réclamation sur l'absence d'instruction de sa part	01/06/2021
	Ordre de bourse: quand la réservation de cotation... réserve des surprises...	01/07/2021
	Un ordre de bourse doit pouvoir être annulé ou modifié tant qu'il n'est pas exécuté	03/11/2021
	Un ordre à seuil de déclenchement ne permet pas de maîtriser le prix d'exécution	01/04/2022
	Ordre de bourse: un établissement financier peut rejeter un ordre considéré comme « aberrant »	03/11/2022
	Application du règlement PRIIPs: quel sort pour les produits packagés américains souscrits avant son entrée en vigueur ?	01/03/2023
	Ordre de bourse: le cours retenu pour le contrôle de provision ne doit pas être obsolète	02/06/2023
	Les teneurs de comptes informés d'une purge du carnet d'ordres central par Euronext doivent en rendre compte aux clients concernés	01/09/2023
FOREX ET OPTIONS BINAIRES	Les risques de croire aux promesses alléchantes du <i>trading</i> en ligne sur le Forex	13/10/2014
	Des indices conservés par le client aident le médiateur à obtenir un dédommagement en matière d'options binaires et de Forex, si la société est agréée	01/04/2015
	Gains virtuels mais pertes réelles: si par extraordinaire le <i>trading</i> sur le Forex fait apparaître des gains, au moment de les retirer du compte tout se complique...	02/09/2015
	Options binaires et formation au <i>trading</i> par téléphone: comment vous faire perdre toutes vos économies.	03/11/2016
OBLIGATION D'INFORMATION	Souscription d'un fonds à formule lorsque la plaquette commerciale d'un produit n'est pas suffisamment claire	28/08/2014
	Statut de contribuable américain dit <i>US Person</i> : quelles sont les obligations respectives de la banque et du client liées à l'extraterritorialité de la réglementation fiscale américaine ?	02/03/2015
	La banque doit pouvoir justifier avoir remis le prospectus à son client préalablement à la souscription d'un OPCVM	02/12/2015
	L'établissement teneur de compte, sauf clause spécifique, n'est pas tenu de communiquer au mandataire qui détient une procuration générale les informations ou les alertes destinées au titulaire du compte	08/03/2018
	Le DICl: un document à recevoir et à lire impérativement avant toute souscription	03/05/2019
	L'alerte en cas de baisse de 10 % de la valeur d'un instrument financier à effet de levier: une obligation pour l'intermédiaire	01/09/2022
PLACEMENTS COLLECTIFS	Plus un litige est ancien, plus les chances de dédommagement sont réduites: l'exemple médiatique d'un fonds à formule	30/06/2014
	Sur quelle base régulariser un rachat d'actions de Sicav exécuté tardivement ?	06/07/2015
	Heure limite de centralisation des ordres sur OPCVM: attention aux confusions !	02/02/2016
	Pourquoi la demande de rachat de parts d'OPC sur « cours connu » n'est pas fondée ?	04/07/2017
	Une non-mise à jour par le professionnel de l'adresse de ses clients peut lui être coûteuse	01/09/2017
	Attention, en cas de fusion de fonds communs de placement, la sortie sans frais est le seul droit ouvert au porteur	01/12/2017
	Attention à la durée de blocage possible de vos actifs placés en FCPI	04/05/2018
	De l'utilité de bien lire le document clé (DICl) en cas de différend sur la perception de frais sur des OPCVM	01/07/2020
	La mauvaise performance d'un fonds commun de placement ne suffit pas à caractériser une faute de gestion	01/10/2021
	L'impossibilité de souscrire à un fonds n'est pas forcément un refus de vente	01/03/2022
PEA	Investissement dans le cadre d'un plan d'épargne en actions (PEA) « classique » d'un titre inéligible, qui est responsable ?	02/02/2015
	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 !	04/04/2016
	Le transfert d'un plan d'épargne en actions dans une autre banque: encore souvent une course d'obstacles	08/11/2017
	Transfert d'un PEA bancaire vers un PEA assurance: attention aux conditions particulières	03/09/2018
	Une particularité à bien connaître lors de la cession de titres non cotés dans un PEA: que faire en cas de différé de paiement ?	01/07/2019
	Inéligibilité d'une valeur au PEA postérieurement à la souscription: la responsabilité du teneur de compte peut-elle être engagée ?	07/10/2019
	Le PEA doit être clos au décès du titulaire, mais sa clôture ne vaut pas ordre de liquidation	03/03/2020
	PEA: les titres non cotés d'une société en liquidation judiciaire peuvent être retirés du plan sans en entraîner la clôture	02/05/2022
	Successions: un délai anormal d'exécution peut s'avérer parfois profitable	01/06/2022

COMPTES-TITRES	Successions: quel droit est reconnu au seul usufruitier d'un portefeuille de titres ?	01/06/2016
	Compte-titres ordinaire: lorsque le transfert est entravé par la présence de titres de sociétés placées en liquidation judiciaire	31/03/2017
	Attention, s'il existe un droit de disposer d'un compte de dépôt, tel n'est pas le cas du compte-titres	04/02/2019
	Ouverture d'un compte-titres: qu'en est-il des obligations incombant à la banque en matière de lutte antiblanchiment ?	02/12/2019
	Bourse: chaque titulaire d'un compte-titres joint doit être en mesure de passer un ordre d'achat dans le cadre d'une offre à prix ouvert (OPO)	04/05/2020
	Quand une opération sur titres entraîne un solde espèces débiteur: quelles obligations pour le teneur de compte et son client ?	01/12/2021
	Société en liquidation judiciaire: que faire de titres sans valeur dans son portefeuille ?	03/04/2023
	Quand le régime matrimonial change le calcul d'une plus ou moins-value	02/10/2023
CONSEIL EN INVESTISSEMENT	Attention à certains montages financiers, en inadéquation manifeste avec les besoins des clients	02/09/2016
	Si le client ne communique pas les informations du questionnaire MIF, la banque doit s'abstenir de fournir un service de conseil en investissement	01/02/2018
	L'enjeu de l'adéquation du produit financier conseillé avec la situation spécifique du client	02/09/2019
	Service de règlement différé: quand le client dûment alerté investit à ses risques et périls	04/02/2020
	Toutes les informations communiquées par un conseiller à un épargnant doivent être exactes, claires et non trompeuses	02/05/2023
	L'absence de réponse à un questionnaire de connaissance client: des conséquences distinctes selon qu'il vise l'évaluation du client ou la lutte antiblanchiment	04/12/2023
OPÉRATION SUR TITRES	À propos de la disparition d'une ligne de valeur dans un PEA: comment mieux comprendre le fonctionnement des droits préférentiels de souscription (DPS)	03/10/2016
	Droits préférentiels de souscription (DPS): attention au raccourcissement de la période de souscription	03/03/2017
	À quelle date s'apprécie la qualité d'actionnaire permettant de bénéficier du droit au dividende qui y est attaché ?	03/04/2018
	Attention à la prescription quinquennale des dividendes	01/06/2018
	Du nécessaire bon usage de la médiation de l'AMF: ni trop tôt ni trop tard...	01/10/2018
	Augmentation de capital: attention, une souscription d'actions à titre « réductible » n'est possible que si l'actionnaire en a préalablement souscrit à titre « irréductible »	05/12/2018
	À propos de l'achat et du remboursement d'une obligation: que signifie exactement le « pair » ?	01/04/2019
	Droit préférentiel de souscription: bien informer les investisseurs, même non actionnaires	01/03/2021
	Opération sur titres: l'importance de l'information sur les modalités de réponse possibles	02/09/2021
	Introduction en bourse: le préjudice peut aller au-delà de la non-exécution de l'ordre de souscription	01/02/2022
COMMERCIALISATION	Mini-offres publiques sur actions américaines: attention aux pièges	01/02/2023
	SCPI: quand une banque omet de transmettre le bulletin de souscription de son client	01/07/2022

ANNEXE 5

LES PROPOSITIONS 2023 DE LA COMMISSION EUROPÉENNE DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION : QUE PEUT-ON EN PENSER ?

Le 21 mai 2013, la Commission européenne adoptait une directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation 2013/11/UE. Ce texte marquait le point de départ d'une nouvelle réglementation européenne applicable au processus de médiation entre professionnels et consommateurs pour tous les services marchands de tous les pays de l'Union européenne (UE), créant ainsi notamment, dès sa transposition en droit français, le 1^{er} janvier 2016, un nouveau statut, celui de médiateur de la consommation. C'est ainsi que l'article L. 621-19 du code monétaire et financier visant le médiateur de l'Autorité des marchés financiers a dû être modifié en conséquence.

Un peu plus de dix ans après cette première réglementation, et ceci est d'usage, la Commission européenne a publié, le 17 octobre 2023, une proposition de révision de cette directive⁴². Celle-ci illustre une volonté de favoriser un recours encore accru à ces modes amiables de règlement des litiges en faisant évoluer, sans la remettre en cause fondamentalement, l'architecture de tout le dispositif. Cette proposition préserve ainsi la diversité des cultures nationales au sein de l'Union européenne.

Cette directive étant d'harmonisation minimale, cette proposition, à ce stade, ne devrait pas conduire à une remise en cause des options essentielles retenues par la France, selon la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation (CECMC) :

- le droit pour le consommateur de recourir à sa seule initiative et gratuitement à un médiateur de la consommation, quel que soit le montant de son litige ;
- l'obligation pour le professionnel de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, le professionnel étant libre de choisir le type de médiation dont il entend relever⁴³ ;
- un processus de médiation facultatif et non contraignant pour les parties n'excluant pas la possibilité de recourir au juge ;
- le choix d'un organisme national d'évaluation et de contrôle de ce dispositif.

Certaines des mesures proposées pourraient introduire des modifications dans la pratique des médiateurs de la consommation et méritent à ce titre des précisions⁴⁴ :

Il faut, premièrement, noter que ce projet législatif européen entend élargir le champ de compétence matérielle et géographique des médiateurs au sein de l'UE. En d'autres termes, davantage de litiges pourraient faire l'objet d'un processus de médiation de la consommation.

1. La proposition d'élargissement du champ de compétence matérielle des médiateurs (article 2 de la directive)

Actuellement, la directive ne couvre que les litiges découlant d'obligations contractuelles de vente de produits ou de services entre les consommateurs et les professionnels.

1. La Commission européenne entend l'élargir aux offres commerciales portant sur des contenus et des services numériques pour prendre en compte la part croissante du e-commerce dans l'activité économique.

2. En outre, les obligations précontractuelles et les situations non contractuelles seraient incluses.

3. Les obligations précontractuelles, par exemple d'information des professionnels, sont d'ailleurs, en pratique, déjà prises en compte par les médiateurs et particulièrement par le médiateur de l'AMF, tant elles conditionnent le respect soit de la formation soit de l'exécution d'un contrat.

En ce qui concerne les contrats, le médiateur de l'AMF, à l'instar d'autres médiateurs de la consommation, prend également en considération dans son examen et ses propositions les clauses susceptibles de revêtir un caractère abusif.

En revanche, la proposition de l'extension aux pratiques commerciales déloyales en dehors de tout contrat paraît préoccupante. De telles pratiques, qui sont sanctionnables administrativement ou pénalement, relèvent en France de la police des marchés, notamment de la DGCCRF. Elles ne devraient pas pouvoir être traitées dans une médiation, qui demeure un processus exclusivement amiable et soumis, en outre, à la règle de la confidentialité. Cette position est partagée aussi bien par la CECMC et la DGCCRF que par les médiateurs de la consommation⁴⁵.

⁴² On trouvera dans l'annexe 6 un lien vers cette proposition de la Commission européenne.

⁴³ Même si à la date à laquelle sont écrites ces lignes, le 16 mars 2024, le Parlement européen vient d'amender la proposition en proposant que, dans le secteur du transport aérien, la médiation devienne obligatoire, il appartiendra ensuite au Conseil européen de décider s'il adopte ou s'il modifie ce texte du Parlement. Dans ce dernier cas, une deuxième lecture sera prévue au Parlement. Dans le cas contraire, le texte révisé de la directive sera adopté et les États membres ne disposeront que d'un an pour le transposer dans leurs textes nationaux.

⁴⁴ Le médiateur de l'AMF, vice-président du Club des médiateurs de services au public, a animé, le 30 novembre 2023, un groupe de travail qui a réuni près d'une vingtaine de grands médiateurs de la consommation afin d'analyser ces propositions et émettre des suggestions, qui ont été transmises à la CECMC et à la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), laquelle assure son secrétariat. Une seconde réunion a eu lieu le 9 février 2024, à réception de la position de la CECMC. Ce qui a permis au groupe de travail puis au Club de retenir que sur l'essentiel le club partageait les mêmes conclusions que son régulateur hormis sur la simplification des démarches préalables à la saisine du médiateur ou deux médiateurs d'entreprises ont fait état d'une sensibilité différente.

II. La proposition d'élargissement du champ de compétence géographique des médiateurs (article 4 de la directive)

La Commission européenne propose d'étendre le champ de compétence des médiateurs aux professionnels installés dans des pays autres que ceux de l'Union européenne (UE), mais sur une base volontaire.

À titre liminaire, un médiateur de la consommation est compétent géographiquement lorsqu'il a l'aptitude légale pour connaître un litige eu égard à sa situation géographique. Autrement dit, des critères géographiques définis doivent permettre de le rattacher au traitement du litige.

Cette proposition d'élargissement de compétence du médiateur à des professionnels installés hors de l'UE s'inscrit notamment dans une démarche positive de diminution des distorsions de concurrence entre les professionnels selon leur lieu d'établissement.

Toutefois, une telle proposition soulève de multiples interrogations.

Pour la médiation de la consommation, la question de la compétence géographique de ces médiateurs se pose actuellement dans le cas des dossiers transfrontières au sein de l'UE.

Le traitement de ces dossiers transfrontières s'avère particulièrement complexe et technique au regard tant des règles de droit public d'organisation du « passeport européen » sur le tribunal (ou médiateur) compétent que sur la loi applicable en vertu des règles de droit international privé, notamment s'agissant de la loi d'autonomie applicable en matière contractuelle⁴⁵.

L'application des règles du passeport européen (la libre prestation de services) conduit d'ores et déjà le médiateur de l'AMF à devoir se déclarer incompétent au profit du médiateur du pays européen dans lequel le siège du professionnel se situe, alors même que le consommateur réside en France. Il arrive que certains professionnels s'installent dans des pays européens dont les régulateurs ont moins de moyens et dont le marché intérieur est tout à fait marginal.

Ce n'est que lorsque le professionnel, établi dans l'UE, détient une filiale ou une succursale en France (règle du libre établissement) ou qu'il a dirigé son activité par une sollicitation active vers le consommateur français que le médiateur demeure compétent.

Il importera que la proposition d'extension du champ de compétence géographique du médiateur à des professionnels, sur une base volontaire, installés en dehors de l'UE ne conduise pas à un risque de dégradation du niveau de protection actuellement assuré aux consommateurs européens et puisse être conditionnée, par exemple, comme le suggère la CECMC, à l'application de la loi française.

III. La proposition de simplifier les démarches préalables du consommateur au dispositif de médiation ainsi que plusieurs autres obligations (article 5 de la directive)

1. La Commission propose de préciser que les professionnels ne doivent pas introduire des règles disproportionnées visant le traitement des réclamations préalables à la saisine du médiateur.

La simplification des démarches préalables est un élément clé pour promouvoir et favoriser le recours, par le consommateur, à la procédure de médiation.

Dans le secteur bancaire, assurantiel et financier, la réglementation professionnelle a d'ores et déjà été modifiée en ce sens.

En effet, depuis le 1^{er} janvier 2023, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), puis l'AMF un an plus tard, ont procédé à une modification de la réglementation professionnelle relative au traitement des réclamations de la clientèle. Depuis lors, la mention « selon les modalités prévues au contrat » qui figure à l'article L. 612-2 du code de la consommation, se retrouve, en application de ces réglementations professionnelles, assortie de limites. Les professionnels du secteur bancaire assurantiel et financier doivent, dès leur première réponse écrite, permettre au consommateur de saisir le médiateur compétent en lui indiquant les coordonnées précises de ce dernier.

⁴⁵ Les amendements du Parlement européen en date du 13 mars 2024 paraissent effectivement aller dans le sens d'un moindre élargissement de la compétence hors contrat.

⁴⁶ La plupart des contrats types d'adhésion conclus par voie électronique entre professionnels et consommateurs au sein de l'UE stipulent que la loi applicable sera celle du lieu d'établissement du professionnel. Toutefois, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) dans un arrêt important, VKI/Amazon EU, rendu le 28 juillet 2016, a dit pour droit qu'en application de l'article 6 du règlement européen Rome 1, applicable aux obligations contractuelles qu'un consommateur européen ne peut être privé des droits d'ordre public de son pays qui lui seraient plus favorables, ce que doit rappeler une telle clause et ne pas faire croire que seule la loi du pays où il est établi (en l'espèce, la loi luxembourgeoise) était applicable.

Le moment venu, lors de la transposition en droit français de la directive révisée, se posera la question de la réécriture de l'article L. 612-2 du code de la consommation. La CECMC préconisait déjà, pour sa part, dans son rapport d'activité 2019-2021, qu'il était nécessaire de supprimer les termes de l'article L. 612-2 du code de la consommation pouvant amener à une sorte de dérive par la mise en place, par le professionnel, d'une « politique d'épuisement des clients », consistant en l'obligation pour le consommateur de formaliser plusieurs réclamations écrites successives auprès d'un même professionnel.

2. La Commission européenne propose d'imposer au professionnel de répondre au médiateur dans un délai de vingt jours afin de faire connaître sa décision de participer ou non au processus de médiation, puisque celle-ci reste facultative.

Les professionnels doivent, selon la Commission européenne, adopter une attitude proactive, sans pour autant méconnaître le caractère non obligatoire de la procédure de médiation.

Une pratique sur ce point a été initiée par le médiateur de l'AMF puis reprise par la CECMC dans ses fiches de jurisprudence. Au regard de la lecture des textes actuels, le médiateur considère que le silence persistant du professionnel, après un courrier de relance, le conduit à interpréter un tel silence comme un refus d'entrer en médiation – ce qui est son droit –, mais lui fait observer que ce refus n'est pas couvert par la confidentialité et qu'il est transmis aux services de l'AMF. Si le refus du professionnel financier devient systématique, alors un *name and shame* est pratiqué par le médiateur dans son Rapport annuel (ce qui est déjà arrivé une fois), car le refus systématique et réitéré d'un professionnel d'entrer en médiation est de nature, selon le médiateur de l'AMF, à méconnaître l'obligation faite à ce dernier de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation (règle consacrée à l'article L. 612-1 du code de la consommation).

3. La Commission propose également, dans le souci d'une optimisation de la procédure de médiation, d'offrir la possibilité au médiateur de regrouper des cas similaires à l'encontre d'un même professionnel dans une procédure unique, à condition que le consommateur concerné en soit informé et ne s'y oppose pas.

Le regroupement de dossiers similaires, seulement à l'encontre d'un même professionnel, peut être de nature à optimiser la procédure, notamment lors de la phase d'instruction des dossiers. Toutefois, il ne faudrait pas que cette possibilité, laissée au médiateur, conduise à méconnaître le principe de l'examen personnalisé et individualisé de chaque demande, et ce, notamment, au moment de l'indemnisation du consommateur, qui doit demeurer spécifique à chaque cas.

IV. Les deux propositions de la Commission européenne qui interpellent et qui paraissent aller à l'encontre du projet de favoriser un recours accru au médiateur

Deux propositions de révision paraissent aller plutôt à l'encontre de la volonté de renforcer l'adhésion des professionnels au règlement extrajudiciaire des litiges et d'en favoriser l'accès aux consommateurs.

1. La Commission européenne propose la suppression de l'obligation pour le professionnel d'indiquer les coordonnées précises du médiateur compétent, dans sa réponse écrite au consommateur, une fois le litige né. Une telle suppression au moment clé où le client peut n'être pas satisfait de la réponse apportée par le professionnel tendrait, comme l'indique clairement la CECMC, à priver de portée le droit du consommateur de recourir effectivement à un dispositif de médiation (proposition de suppression du troisième paragraphe de l'article 13 de la directive de 2013, transposé en droit national à l'article L. 616-1 alinéa 2 du code de la consommation).

Il est clair que tant la CECMC que la DGCCRF et, unanimement, les médiateurs de la consommation au sein du Club des médiateurs appellent, lors de la transposition en droit français de la directive révisée, à veiller, comme cela est possible, à maintenir cette obligation qui s'impose aux professionnels et qui est d'ailleurs globalement bien respectée à ce jour.

2. La Commission européenne propose de supprimer l'obligation pour les médiateurs de publier un rapport annuellement de leur l'activité pour la remplacer par la production d'un rapport d'activité tous les deux ans (article 7 de la directive).

Cette proposition ne paraît pas, de l'avis général, opportune au regard du fait que le rapport annuel est un élément central de communication des actions et des recommandations générales du médiateur, tant auprès du public que des professionnels et des autorités de contrôle. De la même façon, il suffira de maintenir cette périodicité annuelle lors de la transposition en droit français.

ANNEXE 6

En savoir plus sur la médiation



→ **Site internet de FIN-NET**,
réseau des médiateurs financiers
européens



→ **Site internet d'INFO Network**
(*International Network of Financial
Services Ombudsman*)



→ **Site internet du Club
des médiateurs**



→ **Directive européenne
2013/11/UE** relative au règlement
extrajudiciaire des litiges
de consommation



→ **Règlement européen
n° 524/2013** relatif
au règlement en ligne
des litiges de consommation



→ **Ordonnance n° 2015-1033
du 20 août 2015** relative
au règlement extrajudiciaire
des litiges de consommation



→ **Décret n° 2015-1382
du 30 octobre 2015**
relatif à la médiation
des litiges de consommation



→ **Code de la consommation,
partie législative**, livre VI,
« Règlement des litiges »,
titre I, la médiation



→ **Code de la consommation,
partie réglementaire**, livre VI,
« Règlement des litiges »,
titre I, la médiation

SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'AMF

Préférez, pour un échange plus facile et plus rapide, le formulaire électronique téléchargeable sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org > Le médiateur

PAR ÉCRIT

Le médiateur – Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02. Si vous en disposez, n'oubliez pas de donner vos coordonnées e-mail et téléphonique.

BON À SAVOIR

Si vous ne parvenez pas à joindre les pièces justificatives au formulaire, il vous est toujours possible de les adresser séparément par voie postale au médiateur de l'AMF.



17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02
Tél. : +33 (0)1 52 45 60 00

www.amf-france.org

