AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

AMF

Rapport 2007 du Médiateur

SOMMAIRE

A . Le Service de la médiation 1

1 - Les finalités 1

2 - L'organisation 2

- Origine des réclamations reçues en 2007 2

B . L'année en chiffres 3

1 - Les demandes 3

- Demandes traitées par téléphone du 1er janvier au 31 décembre 2007 3

a) Traitement des demandes de consultation 3

b) Traitement des demandes de médiation 5

C . Les dossiers du médiateur 7

1 - Répartition des médiations et des consultations par thèmes 7

2 - Répartition des consultations par thèmes 7

a) Les opérations financières et les anomalies de marché 7

b) Les dénonciations de pratiques irrégulières 8

c) Les suspensions de cotation 8

d) L'accès au marché libre ou au compartiment hors appel public à l'épargne d'Alternext 8

e) Les premières questions liées à l'application de la directive sur les marchés d'instruments financiers 9

3 - Répartition des médiations par thèmes 9

a) Le traitement par la médiation des réclamations reçues à l'occasion d'une opération sur titres 9

b) La commercialisation des produits financiers 10

c) La gestion sous mandat 11

d) L'épargne salariale 11

SOMMAIRE

D . L'actualité de la médiation 13

1 - Au niveau européen 13

a) La coopération dans le cadre de FIN-NET 13

b) Le projet de directive sur la médiation civile et commerciale 14

2 - Au niveau interne 14

a) Le Club des médiateurs du service public 14

b) L'exercice pour une "Meilleure régulation" 15

3 - Perspectives 15

Annexes 17

- Annexe I

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

- Annexe II

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

- Annexe III

CHARTE DE LA MÉDIATION

- Annexe IV

CHARTE DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

- Annexe V

ORGANIGRAMME DES SERVICES DE L'AMF

- Annexe VI

SERVICE DE LA MÉDIATION

- Annexe VII

RÉPONSE D'UN PROFESSIONNEL À UNE PRÉCONISATION

- Annexe VIII

COURRIERS DE REMERCIEMENTS

- Annexe IX

LE LIVRE VERT DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR LES SERVICES FINANCIERS DE DÉTAIL

A - Le Service de la médiation

1 - Les finalités

En application de l'article L 621-19 du code monétaire et financier, *"l'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation. (…)*

Elle peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers et le statut des prestataires de services d'investissement".

L'ordonnance n° 2007-544 du 12 avril 2007 portant transposition de la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF) a complété cet article en précisant, d'une part, que *"la saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée"*, d'autre part, que *"l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers"*.

L'action du médiateur s'inscrit naturellement dans le contexte européen né de la Recommandation de la Commission n° 98/257 CE du 30 mars 1998 relative aux principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges.

Ces principes sont l'indépendance, la transparence, le respect du contradictoire, l'efficacité (libre accès à la procédure, gratuité, brièveté des délais de traitement), la légalité et la liberté (la procédure doit être acceptée par les deux parties).

Un réseau européen de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été créé par une résolution du Conseil européen le 25 mai 2000 prévoyant la notification auprès de la Commission des instances nationales de médiation-conciliation qui répondent aux principes énoncés par les recommandations de 1998 et 2001 (relative aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges non couverts par la résolution de 1998), pour devenir membre à part entière du Réseau unique des Centres européens des consommateurs (CEC).

Parallèlement au réseau des Centres européens des consommateurs, la Commission européenne a créé en février 2001, dans le cadre du plan d'action pour les services financiers, le réseau FIN-NET auquel le médiateur de l'AMF est inscrit.

Sur cette base, le service de la médiation contribue à la vigilance de l'AMF sur les marchés et à la qualité de la protection de l'épargne publique.

Il essaie de garantir une analyse pertinente des réclamations et des demandes de médiation ainsi que la qualité et la rapidité des réponses apportées.

Il instruit les réclamations des investisseurs, essentiellement non professionnels, envers les prestataires de services d'investissement ou émetteurs en prenant en compte les intérêts des uns et des autres, selon une analyse objective et contradictoire des éléments de fait et de droit.

Il participe enfin à l'action pédagogique de l'AMF, à son image et à sa politique de communication auprès du public.

A - Le Service de la médiation

2 - L'organisation

Deux missions principales doivent être distinguées : la consultation et la médiation :

- par les consultations, le service répond aux questions techniques, inhérentes à l'ensemble des domaines d'intervention de l'AMF, émanant des épargnants individuels ;
- les demandes de médiation lui sont présentées en cas de différend entre un client et un prestataire de services d'investissement ou un émetteur lorsqu'une solution amiable du litige est recherchée par les deux parties.

En outre, une permanence téléphonique est mise à la disposition du public sur un numéro dédié, deux fois par semaine, les mardis et jeudis après-midi et permet de répondre aux demandes les plus urgentes ou aux interrogations sur le suivi des dossiers en cours.

Certaines questions ne rentrent pas dans le champ de compétence de l'Autorité.

Il en est ainsi des interrogations portant sur des contrats d'assurance-vie, même lorsqu'ils sont libellés en unités de compte. Ces contrats sont, en effet, régis par les dispositions du code des assurances dont il n'appartient pas à l'Autorité de vérifier l'application ni de sanctionner la violation. La parenté de préoccupations entre régulateurs spécialisés, par exemple en matière d'information des souscripteurs sur les OPCVM sous-jacents ou de transparence sur les frais, est sans effet sur la répartition de leurs compétences.

Toutefois, ce partage de compétences peut donner lieu, dans le public, à certains malentendus. Ainsi, lors d'une demande de médiation, un investisseur avait présenté son cas comme mettant en cause les conditions de commercialisation de son contrat d'assurance-vie en unités de compte alors qu'en réalité, il se plaignait d'une mauvaise gestion. Ceci a conduit le service de la médiation, à l'issue de nombreux échanges avec le plaignant, à interroger la société de gestion après avoir, dans un premier temps, transmis le dossier à l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM).

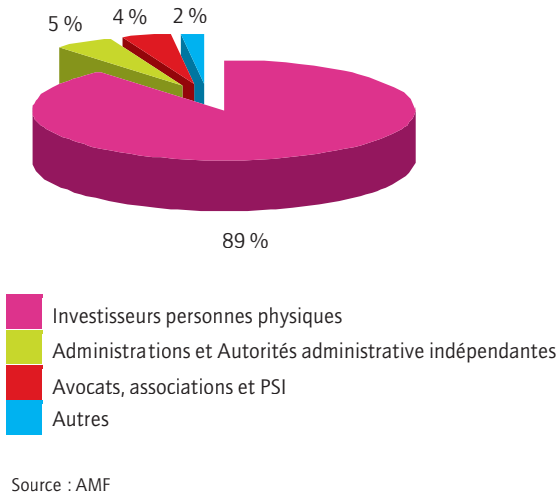
Le domaine purement bancaire, par exemple tout ce qui relève du fonctionnement d'un compte de dépôt ou de l'octroi de crédit, ainsi que les questions de droit fiscal, échappent également à l'AMF. À cet égard, l'année 2007 a vu se confirmer l'accroissement des questions relatives au traitement des ordres dans le cadre des successions ainsi qu'aux difficultés liées à la gestion patrimoniale des tutelles.

Lorsqu'il n'est pas compétent, ce qui est arrivé en 2007 pour 8,7 % des saisines reçues, soit un total de 189 dossiers sur l'ensemble, tous types de demandes confondus, le service de la médiation indique, dans chaque cas, à ses correspondants le ou les organismes susceptibles de répondre ou d'intervenir. Il transfère parfois directement les dossiers reçus afin d'éviter un allongement des délais de réponse.

Les saisines émanent principalement de la France métropolitaine et d'Outre-Mer, mais l'année 2007 a vu un accroissement des saisines de l'étranger grâce, notamment, à la montée en puissance du réseau FIN-NET en ce qui concerne les litiges transfrontaliers en matière financière.

Les demandes se font par courrier, messagerie électronique ou télécopie.

Origine des réclamations reçues en 2007



Source : AMF

B - L'année en chiffres

1 - Les demandes

2 155 demandes ont été reçues en 2007, dont 1 449 dossiers de consultation et 706 demandes de médiation.

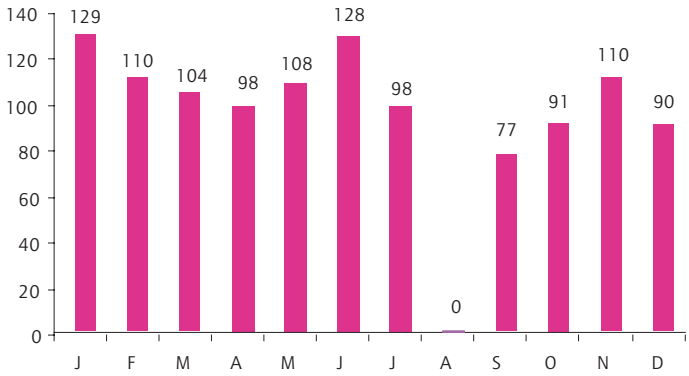
Le flux annuel est en hausse par rapport à l'année dernière puisqu'en 2006, 1 908 réclamations avaient été reçues dont 1 262 demandes de consultation et 646 demandes de médiation.

La répartition des dossiers entre consultations et médiations est restée quasiment inchangée par rapport à celle de 2006 puisque le nombre de dossiers de consultation représente 67 % de l'ensemble et celui des médiations 33 % (66 % et 34 % en 2006).

Ces chiffres montrent le succès de la démarche de médiation et la confiance dans l'expertise de l'AMF des investisseurs individuels en matière de consultation.

Au cours des permanences téléphoniques, 1143 correspondants ont été accueillis. Ce chiffre marque une hausse par rapport à l'année 2006 (1105 appels).

Demandes traitées par téléphone du 1er janvier au 31 décembre 2007



Source : AMF

a) Traitement des demandes de consultation

Situation au 31 décembre 2007	
Nombre de demandes de consultation traitées	1 268
Dont demandes de consultation reçues depuis 1 mois au plus	88 %
Dont demandes de consultation reçues depuis plus d'1 mois	12 %

Source : AMF

Du 1er janvier au 31 décembre 2007, il a été répondu à 1 268 demandes de consultation.

Les dossiers de consultation sont clôturés dès qu'il a été répondu à la question initiale et, le cas échéant, aux demandes de précisions ou aux questions complémentaires que la première réponse a pu faire surgir.

Les questions posées, qui suivent naturellement l'actualité boursière et l'évolution législative et réglementaire, se font de plus en plus complexes. Même si des efforts en matière de formation des épargnants restent à accomplir, on peut néanmoins constater des progrès certains dans la connaissance des marchés financiers.

En 2007, 88 % des dossiers de consultation ont été clôturés dans le mois de leur ouverture.

Malgré la complexité et la variété des questions posées, aucune des lettres adressées aux requérants, et portant sur tous les domaines de la compétence de l'AMF, n'a fait l'objet de contestation mettant en jeu la pertinence de la réponse, soit par les destinataires eux-mêmes, soit par des tiers, notamment dans le cadre de procédures judiciaires ultérieures.

Autorité des marchés financiers
17
Place de la Bourse

B - L'année en chiffres

b) Traitement des demandes de médiation

Situation au 31 décembre 2007	
Nombre de médiations clôturées	493
* Dont demandes reçues depuis 6 mois au plus	84 %
* Dont demandes reçues depuis plus de 6 mois	16 %

Source : AMF

En ce qui concerne les médiations, 493 dossiers ont été traités du 1er janvier au 31 décembre 2007.

84 % de ces dossiers ont été clôturés dans les six mois de leur ouverture.

Il faut souligner que le délai de six mois est compté à partir de la première lettre reçue par le médiateur, courrier qui n'est jamais suffisant pour ouvrir la procédure de médiation proprement dite. Des documents et précisions complémentaires sont systématiquement demandés aux plaignants lors de l'envoi de l'accusé de réception, auquel est joint la Charte de la médiation indiquant les conditions d'examen de leur dossier.

Pour le solde non clôturé dans les six mois, il s'agit de dossiers dont le traitement est suspendu en raison d'une enquête.

Il peut s'agir, également, de dossiers mettant en jeu plusieurs intervenants, comme un prestataire de services d'investissement teneur de compte et une société de gestion, ou un émetteur et un intermédiaire financier. Pour ces dossiers, des réunions de médiation avec les principaux interlocuteurs sont souvent nécessaires, ce qui contribue à un allongement des délais.

Il arrive aussi que les réponses ou les documents demandés soient, pour des raisons multiples, comme l'ancienneté des faits ou le changement de prestataire, difficiles à recueillir.

Parmi les 493 dossiers de médiation clôturés en 2007, 66 % de ceux qui ont pu donner lieu à un examen du bien fondé de la demande, c'est-à-dire portant sur des sujets entrant dans la compétence de l'AMF et accompagnés d'éléments pertinents à l'appui de la réclamation, ont abouti à un accord.

En effet, sur l'ensemble des dossiers de médiation, il y a eu en 2007, 16 demandes pour lesquelles l'AMF n'était pas compétente et 46 dossiers dont l'instruction n'a pas été à son terme en raison de l'abandon du plaignant.

Le pourcentage des médiations réussies est calculé en excluant ce type de dossiers.

La résolution amiable prend la forme d'une régularisation, comme, par exemple, l'annulation d'une opération contestée, d'une indemnisation totale ou partielle de la perte subie ou d'un geste commercial au bénéfice du client.

La procédure de médiation doit être acceptée par l'une et l'autre des parties et l'abandon est possible à tout moment de la procédure.

Pour les dossiers dans lesquels une instruction contradictoire a pu s'engager sous l'égide du médiateur, il est particulièrement satisfaisant de constater qu'en 2007, plus de la moitié ont fait l'objet d'accords amiables.

Le taux de 66 % des médiations réussies s'est, en effet, maintenu au niveau de celui de 2006.

En outre, aucun dossier de médiation n'a été clos en raison de l'absence de réponse du mis en cause à la demande d'explications du médiateur, ce qui démontre une acceptation unanime par les professionnels de la démarche de médiation.

Même si cet élément de "réussite" des médiations, de nature qualitative, est à relativiser dans la mesure où, d'une part, l'acceptation d'un accord dans le cadre d'une médiation ne peut être imposée ni à l'une ni à l'autre des parties, où, d'autre part, l'engagement d'une procédure sous l'égide du médiateur peut avoir des effets bénéfiques à l'amélioration des relations entre le plaignant et le mis en cause, même en l'absence d'accord formalisé, il révèle, néanmoins, l'efficacité de la démarche.

Cet élément est encourageant, compte tenu du contexte réglementaire, et notamment de la transposition de la directive MIF qui préconise le développement du règlement amiable des litiges en matière financière.

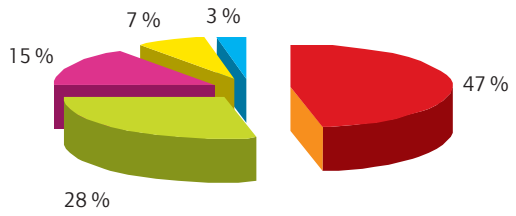
C - Les dossiers du médiateur

Les dossiers reçus sont enregistrés dans la base informatique de données du service de la médiation, et répartis, sous les dix thèmes généraux suivants :

- produits collectifs
- gestion sous mandat ;
- transmission/exécution des ordres ;
- tenue de compte -conservation ;
- émetteurs ;
- fonctionnement général des marchés ;
- instruments financiers (autres que produits collectifs) ;
- démarchage, conseil en gestion de patrimoine et en investissements financiers ;
- organismes de contrôle et de tutelle ;
- divers.

1 - Répartition des médiations et des consultations par thèmes

Du 1er janvier au 31 décembre 2007

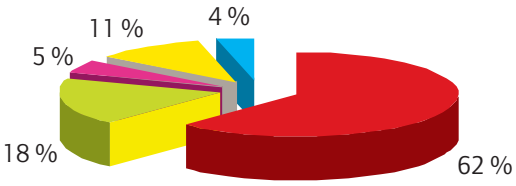


Emetteurs + Fonctionnement général des marchés + Instruments financiers
Produits collectifs + Gestion sous mandat
Réception transmission d'ordres
Démarchage, conseil en gestion de patrimoine et en investissements financiers organismes de contrôle/tutelle
Divers

Source : AMF

2 - Répartition des consultations par thèmes

Du 1er janvier au 30 décembre 2007



Emetteurs + Fonctionnement général des marchés + Instruments financiers
Produits collectifs + Gestion sous mandat
Réception transmission d'ordres
Démarchage, conseil en gestion de patrimoine et en investissements financiers, organismes de contrôle/tutelle
Divers

Source : AMF

Parmi les demandes de consultation, on peut distinguer les questions portant sur :

a) Les opérations financières et les anomalies de marché

• Les opérations financières donnent systématiquement lieu à de nombreuses demandes d'explications, notamment sur les modalités de fixation du prix et la portée du visa. Parfois l'opération est plus complexe et le suivi de l'opération plus difficile.

Il en a été ainsi de l'offre d'échange d'Eurotunnel, qui s'inscrivait dans le cadre du plan de sauvegarde arrêté par le Tribunal de Commerce de Paris le 15 janvier 2007 : il était proposé aux actionnaires de recevoir une action et un BSA GET SA à émettre par unité apportée, cette offre étant toutefois subordonnée à l'apport d'au moins 60 % des unités (ce seuil de renonciation ayant été par la suite abaissé à 50 %).

Le médiateur a répondu à près de 300 demandes, par exemple pour expliquer à certains actionnaires, principalement anglais, les avantages tarifaires dont ils bénéficieraient s'ils participaient à l'OPE.

En marge de l'offre publique, le Président du Tribunal de commerce de Paris a décidé d'étendre au 15 juin 2007 le délai imparti à Eurotunnel SA pour convoquer ses actionnaires en assemblée générale afin de délibérer sur les comptes des exercices clos le 31 décembre 2005 et le 31 décembre 2006. Contestant ce délai, certains actionnaires ont souhaité une intervention de l'AMF afin que l'assemblée générale puisse discuter de l'offre d'échange. Le médiateur n'a pu que leur répondre qu'une telle prérogative ne relevait pas de la compétence de l'Autorité.

C - Les dossiers du médiateur

D'une manière générale, dans ce type de dossiers concernant des émetteurs faisant appel public à l'épargne, il est rappelé que le rôle de l'AMF, sans se prononcer sur l'opportunité des opérations qui lui sont soumises, est de s'assurer, notamment, que le public dispose, à travers les documents mis à sa disposition, des éléments d'information pertinents et cohérents pour prendre une décision d'investissement en toute connaissance de cause.

Comme en 2006, de nombreuses réclamations ont porté sur les droits de souscription.

En l'état de la réglementation, il a été rappelé aux prestataires de services d'investissement et aux émetteurs qu'ils devaient veiller à ce que les actionnaires soient correctement informés des modalités d'exercice et du sort des droits non exercés. Ainsi, serait-il souhaitable que l'information sur la mise en œuvre de la clause de sauvegarde figure dans la convention de compte et dans chaque avis d'opération sur titres, que la nécessaire fixation d'une période de souscription plus courte, identique pour tous les teneurs de compte, laisse à l'actionnaire un temps suffisant pour transmettre ses instructions lorsqu'il souhaite souscrire de nouvelles actions et que, lorsque les investisseurs acquièrent sur le marché des droits après la date limite fixée par le teneur de compte pour les exercer, une mise en garde leur soit fournie, soit par le site Internet du prestataire de services d'investissement, soit par les services chargés de la réception transmission de l'ordre.

• Comme les années précédentes, de nombreux investisseurs ont transmis au Service de la médiation des demandes d'enquête sur ce qu'ils considéraient comme des anomalies de marché, parfois qualifiées par eux de manipulation de cours ou résultant de délits d'initiés.

L'utilisation d'Internet et, notamment, des forums des courtiers en ligne, permet l'envoi en masse de lettres-types au médiateur pour appeler l'attention sur telle ou telle valeur.

Les courriers reçus dans ce cadre sont adressés pour traitement aux services spécialisés de l'Autorité.

C'est ainsi qu'en 2007, la Direction des enquêtes et de la surveillance des marchés a été destinataire de 117 dénonciations d'opérations présumées suspectes par les épargnants, de demandes d'enquête et d'expertise sur des évolutions de cours anormales.

b) Les dénonciations de pratiques irrégulières

Parfois, les investisseurs signalent des pratiques suspectes de démarchage ou d'offre de services d'investissement, soit qu'ils en aient été directement victimes, soit qu'ils sollicitent des renseignements supplémentaires avant de souscrire ou souhaitent simplement alerter le régulateur.

Quatre communiqués ont ainsi été publiés en 2007 sur le site Internet de l'AMF et relayés dans la presse, afin d'alerter le public à la suite de tels signalements parvenus au service de la médiation et traités par lui selon un processus rationalisé, garantissant une vérification rigoureuse des faits dénoncés et préservant les droits de la défense des personnes ou entités mises en cause.

c) Les suspensions de cotation

En application de l'article 4404/2 du livre I des règles de marché, l'entreprise de marché peut, de sa seule initiative ou sur demande motivée de l'émetteur concerné, suspendre la négociation d'un titre pour empêcher ou arrêter un fonctionnement erratique du marché. Par ailleurs, elle suspend la négociation à la demande d'une autorité compétente. La suspension de cotation fait l'objet d'un avis d'Euronext Paris qui indique son origine, ses raisons, sa date d'effet et les conditions de reprise de la cotation. A défaut, l'avis indique que la cotation est suspendue jusqu'à nouvel avis. Il n'existe pas de délai maximum de suspension de cotation.

Comme en 2006, nombreux ont été les épargnants à se plaindre de n'avoir aucune information à la suite d'une interruption ou d'une suspension de cotation. Il en est ainsi de la suspension dans l'attente d'un communiqué de la société en cause ou de la révélation tardive d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaires.

Les difficultés sont accrues lorsque les actions sont radiées de l'Eurolist d'Euronext Paris sans que la société en question soit radiée du registre du commerce et des sociétés, situation qui rend impossible la suppression des lignes de titres des comptes des clients et impose à ces derniers le paiement de droits de garde au bénéfice des teneurs de compte.

Dans sa réponse aux épargnants, le service de la médiation rappelle la réglementation en vigueur et, en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires, leur donne, lorsqu'il les possède, les coordonnées du liquidateur susceptible de leur fournir de plus amples informations sur le déroulement des opérations.

En ce qui concerne les conséquences fiscales, il leur est indiqué de s'adresser à la Direction de la législation fiscale du ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi.

d) L'accès au marché libre ou au compartiment hors appel public à l'épargne d'Alternext

Nombreux sont les épargnants qui se sont interrogés sur les modalités d'accès au marché libre. Ils ont fait part au médiateur du refus de leur intermédiaire de leur permettre d'acheter certains titres inscrits au marché libre au motif que ces valeurs avaient été réservées aux seuls investisseurs qualifiés lors de l'introduction ou des augmentations de capital.

Pour leur répondre, la médiation s'est inspirée des règles suivies pour les instruments financiers négociés sur le compartiment hors appel public à l'épargne d'Alternext Paris, règles dont la mise en oeuvre avait également fait l'objet de nombreuses consultations auprès du médiateur et donné lieu à la publication d'un communiqué par l'AMF le 15 octobre 2007.

Il a été indiqué que les intermédiaires en charge de la transmission d'un ordre émanant d'un investisseur particulier et portant sur une valeur inscrite sur le marché libre en dehors du champ de l'appel public à l'épargne devaient avoir fait toute diligence pour s'assurer que celui-ci était, compte tenu de son expérience et de ses connaissances, bien au fait des risques particuliers que comportait l'instrument financier en question, conformément aux dispositions des articles 314-43 et suivants du règlement général de l'AMF. Il a été, en outre, souligné que toute sollicitation concernant ces valeurs était interdite aux prestataires de services d'investissement.

e) Les premières questions liées à l'application de la directive sur les marchés d'instruments financiers

Au cours du dernier trimestre de 2007, période de l'entrée en application de la directive MIF, le service de la médiation a commencé à recevoir des demandes de consultation d'investisseurs relatives à l'interprétation faite par leur intermédiaire financier des nouvelles règles issues de ce texte.

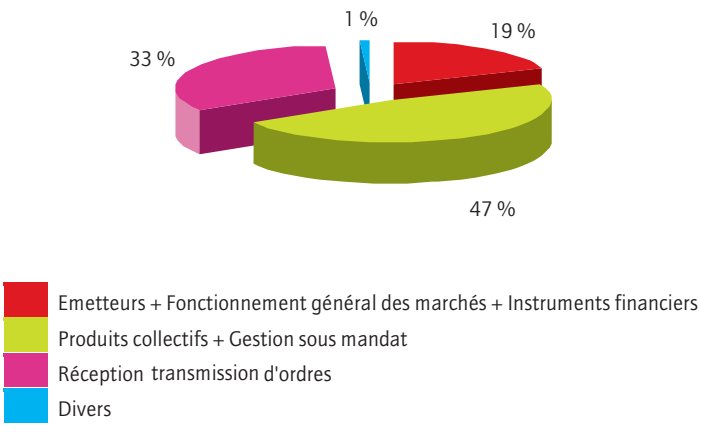
Ainsi, la transmission, en application des dispositions de l'article 314-58 du règlement général de l'AMF, par les prestataires de services d'investissement des modifications de la convention de compte a suscité de nombreuses questions de la part de clients de longue date.

De même, le questionnaire destiné, selon les cas, à apprécier la connaissance et l'expérience ou la situation financière et les objectifs d'investissement des clients, a fait l'objet de demandes d'explications.

Enfin, la classification des clients par catégories et ses conséquences en termes de protection a également dû être commentée.

3 - Répartition des médiations par thèmes

Du 1er janvier au 30 décembre 2007



Source AMF

a) Le traitement par la médiation des réclamations reçues à l'occasion d'une opération sur titres

À côté des consultations dont il a été fait état, des demandes de médiation ont été adressées par des actionnaires d'EUROTUNNEL :
- ceux-ci avaient transmis à leurs intermédiaires des instructions afin d'apporter leurs titres à l'offre et ils les avaient ensuite vendus sur le marché afin de profiter de la forte progression des cours, entre le 29 et le 31 mai 2007, la cotation ayant été suspendue du 22 au 29 mai dans l'attente des résultats de l'offre publique d'échange.

La vente des titres Eurotunnel, alors que l'ordre d'apport à l'offre était devenu irrévocable, comme avait d'ailleurs été obligée de le rappeler l'AMF dans un communiqué du 30 mai 2007, a généré une position débitrice en titres sur les comptes des clients.

Interrogées sur cette situation, les trois banques concernées par les demandes de médiation ont répondu de manière différente :

- deux d'entre elles ont considéré qu'en raison du caractère irrévocable de l'apport de titres à l'offre, règle que les clients ne pouvaient ignorer, les ventes devaient être régularisées par ces derniers au moyen d'un rachat de titres sur le marché.

  Ces opérations successives, exécutées à des niveaux de cours variables, ont pu donner lieu à la constatation de moins-values importantes et il a pu arriver que des gestes commerciaux soient faits. Ainsi, un client ayant vendu les titres le 29 mai en début de séance, avant que l'intermédiaire ne diffuse sur son site un message rappelant l'indisponibilité des titres apportés, a été indemnisé de sa perte.

- la troisième banque a, quant à elle, accepté d'annuler purement et simplement les ventes, cette opération n'entraînant ainsi aucune conséquence financière et, le cas échéant, fiscale pour le client.

Au-delà de la nécessité de rappeler aux investisseurs le principe de l'irrévocabilité d'un ordre d'apport à une offre après la clôture de la période d'offre, quelle que soit l'évolution ultérieure du cours du titre en question, ces dossiers ont mis en évidence la faisabilité technique d'une telle opération et les risques que pouvaient présenter les systèmes en place chez certains établissements ne procédant pas au blocage des titres.

A l'issue de l'instruction des cas individuels, les établissements concernés par les dysfonctionnements ont fait savoir au médiateur soit qu'ils engageaient les actions nécessaires afin que les clients ne puissent plus réaliser de ventes irrégulières, soit qu'ils renforçaient le système d'alerte interne et l'information des clients.

Par ailleurs, la question des codes ISIN attribués aux titres EUROTUNNEL a fait l'objet de nombreuses demandes d'intervention. En effet, à J-3 de la date de clôture de chaque période d'offre, des codes distincts devaient être utilisés par l'intermédiaire afin de différencier les unités Eurotunnel de celles cotées ex-droit à l'offre.

Des erreurs étant survenues, certains ordres n'ont pas été exécutés. Après intervention du médiateur auprès des intermédiaires, les situations anormales ont toutes été régularisées.

C - Les dossiers du médiateur

b) La commercialisation des produits financiers

• Le service de la médiation a encore reçu de nombreuses réclamations concernant la commercialisation des OPCVM et plus particulièrement des fonds à formule, essentiellement par les réseaux bancaires.

Les souscripteurs indiquent encore trop souvent avoir investi dans des OPCVM sans avoir reçu le prospectus simplifié ni avoir été alertés sur les risques encourus. Ils exposent n'avoir pas été en mesure de prendre leur décision d'investissement en toute connaissance de cause et avoir souvent cédé aux sollicitations de leur conseiller.

Ce constat est encore plus frappant s'agissant des fonds à formule où l'instruction des dossiers fait apparaître que les souscripteurs en ignoraient la spécificité. A l'échéance, de nombreux épargnants découvrent que ce type de fonds offre uniquement une garantie du capital hors commission de souscription et que l'obtention d'une rémunération additionnelle à cette garantie dépend de l'évolution d'un ou plusieurs indices ou d'un panier d'actions. La présence d'une garantie, ajoutée à une dénomination attractive, laissant supposer un doublement du capital investi ou une formule gagnante à tous les coups, et à une durée de placement conseillée, conduisent les souscripteurs de fonds à formule à croire à l'assurance de gains à l'échéance.

Ainsi, l'année 2007 a vu se multiplier les demandes de médiation sur des fonds à formule dont l'évolution n'a permis à l'échéance que la restitution du capital investi, amputé des droits d'entrée. Pour l'un de ces fonds, l'établissement concerné a, dans un nombre significatif de cas, accepté de verser aux souscripteurs mécontents une indemnisation correspondant aux intérêts annuels du livret A accompagnée souvent du remboursement des frais de garde.

Au-delà des conditions de commercialisation, certains dossiers mettent en avant le souci des investisseurs d'obtenir des informations sur la gestion afin de vérifier la pertinence des résultats à l'échéance et la régularité de la mise en application de la formule.

Les souscripteurs ont alors été invités à interroger la société de gestion afin d'obtenir les explications souhaitées.

En cas de difficultés, le médiateur procède lui-même à cette démarche.

Il est également précisé aux souscripteurs qu'ils peuvent demander un état périodique de gestion ainsi que le rapport annuel de l'OPCVM.

Ce nouveau type de réclamations montre que de plus en plus d'investisseurs cherchent à comprendre l'évolution de leur placement et n'hésitent plus à demander des comptes, non seulement aux intermédiaires commercialisateurs mais également aux sociétés de gestion.

Comme l'an passé, des réclamations portant sur les fonds de la gamme Bénéfic ont encore été soumises au service de la médiation. C'est ainsi qu'une dizaine de dossiers a pu aboutir de manière positive, les souscripteurs ayant reçu tout ou partie de la moins-value constatée pour un montant total d'environ 50 000 €.

• La crise du marché du crédit hypothécaire aux Etats Unis et, dans son sillage, la très forte dévalorisation des actifs adossés à ces crédits, a impacté les OPCVM investis dans cette classe d'actifs.

Ainsi, dès le mois d'août 2007, le service de la médiation a été saisi par des investisseurs s'interrogeant sur le devenir de leur placement ou l'indisponibilité de celui-ci à la suite de la fermeture de leur OPCVM.

L'examen de la trentaine de réclamations a révélé que les OPCVM concernés avaient été présentés à la clientèle -oralement ou par le biais de documents commerciaux- comme ne comportant aucun risque : ces OPCVM étaient catégorisés parmi les placements court terme avec une composante dynamique afin de surperformer les taux du marché monétaire. Leur dénomination de "monétaire dynamique" a été à l'origine d'incompréhensions et de malentendus.

Par ailleurs, il est apparu que certains investisseurs, qui avaient donné instruction expresse à leur conseiller de souscrire des OPCVM monétaires -dans l'attente d'une acquisition immobilière à venir par exemple- s'étaient trouvés détenteurs d'OPCVM "monétaires dynamiques" classés "diversifiés" selon la nomenclature de l'AMF.

Ultérieurement, des demandes relatives aux conditions ainsi qu'au calendrier de remboursement mis en place par le commercialisateur de ces fonds sont parvenues à la médiation.

La plupart de ces dossiers étant encore en cours de traitement, il est impossible à ce stade d'en tirer des conclusions définitives. Il sera dressé un bilan des effets, pour les investisseurs s'étant adressés à la médiation, de cette crise de liquidité, dans le rapport d'activité pour l'année 2008.

• Parfois, des difficultés naissent à la suite de l'octroi de crédit afin de permettre la réalisation d'opérations financières et mettent en évidence un défaut d'information et de conseil.

Ainsi, dans le cadre d'un emprunt *in fine* destiné à financer des travaux, les fonds avaient été versés sur un compte PEA. En raison de la forte dévalorisation des avoirs en portefeuille, le client n'avait pas été en mesure de rembourser la totalité du crédit à l'échéance et la banque a accepté de prendre à sa charge le solde du prêt, soit 6 892 €.

Dans un autre dossier, peu de temps après l'ouverture de son compte, un investisseur particulier avait décidé d'intervenir sur des warrants dont il déclarait connaître les caractéristiques. Il a réalisé de nombreuses opérations alors que son compte présentait une provision insuffisante, sa banque lui octroyant successivement un crédit personnel et un crédit *revolving,* avant de lui interdire finalement tout accès Internet.

Il est apparu que les carences dans le contrôle de la provision du compte du client avaient eu pour conséquence de lui laisser croire qu'il pouvait continuer à passer des ordres alors que son compte était débiteur. Si les mécanismes de blocage et de rappel à l'ordre avaient été mis en oeuvre dès le premier incident, il ne se serait pas trouvé dans une telle situation débitrice.

Au vu de ces éléments, la procédure de médiation a abouti à un compromis consistant pour la banque à abandonner sa créance au titre du crédit *revolving*.

• En ce qui concerne le capital-investissement, le service de la médiation a, cette année encore, reçu plusieurs réclamations de porteurs qui, ayant demandé le rachat de parts de FCPI, se sont heurtés à un refus de la société de gestion alors qu'ils se trouvaient dans une hypothèse de déblocage prévue par le code général des impôts.

L'examen de ces dossiers a souligné le fait que lorsque le règlement du FCPI ne reprend pas les dispositions de ce code relatives à la disponibilité des fonds en cas de décès, invalidité, licenciement, départ à la retraite du porteur ou de son conjoint, la société de gestion est fondée à refuser le rachat des parts.

Ainsi, il apparaît que, dans la mesure où les objectifs poursuivis lors de la souscription à un FCPI sont principalement d'ordre fiscal, l'attention des investisseurs devrait être spécialement appelée par le commercialisateur sur les dispositions du règlement du fonds relatives à la durée de blocage des rachats et aux possibilités de désengagement avant l'échéance.

c) La gestion sous mandat

En matière de gestion sous mandat, les demandes de médiation mettent en avant un défaut d'information et de conseil de la part du prestataire de services d'investissement à tout moment de la relation.

Alors que le mandat de gestion n'autorisait que "l'achat et la vente d'actions de SICAV ou de parts de FCP, à l'exclusion des FCIMT", et dans une version ultérieure, que "les OPCVM de droit français, les OPCVM conformes à la directive n° 85/611/CEE ou les OPC bénéficiant d'une autorisation de commercialisation sur le territoire français, à l'exclusion des FCIMT et des FCPR", des parts d'un fonds d'investissement étranger, non autorisé à la commercialisation en France, de surcroît réservé aux investisseurs dits sophistiqués, avaient été achetées par le gérant.

Considérant que cette acquisition était contraire aux clauses contractuelles, le mandant avait formulé une réclamation auprès du médiateur afin de voir compenser, d'une part, la moins value constatée sur ce fonds, d'autre part, les frais de gestion et les frais de tenue de compte dont il s'était acquitté.

Après avoir organisé une réunion pour entendre les parties concernées, les sociétés de gestion successives et le teneur de compte, la médiation a permis de trouver un terrain d'entente pour une indemnisation d'un montant de 15 000 €.

Dans un autre dossier, à la suite de la résiliation de ses mandats de gestion, un client avait demandé la vente de la quasi-totalité de ses titres puis le virement du produit de la cession et le transfert des trois lignes restantes dans une autre banque.

Le retard dans l'exécution de ses instructions lui ayant été préjudiciable, cet investisseur a fait appel au médiateur. L'instruction du dossier a permis de constater que l'intermédiaire n'avait pas agi avec les diligences qui s'imposent. Il a accepté de verser à son ancien client la somme de 4 900 €.

d) L'épargne salariale

Les dossiers relatifs à l'épargne salariale mettent en évidence des situations souvent complexes en raison de la multiplicité d'intervenants dont les responsabilités respectives ne sont pas toujours clairement définies.

Ainsi, dans un dossier, la notice d'information et le règlement d'un FCPE à formule précisaient qu'à la date d'échéance, les porteurs de parts pouvaient opter pour le remboursement de leurs avoirs ou le transfert de ceux-ci vers un autre fonds, également investi en titres cotés de l'entreprise, le transfert se réalisant par fusion-absorption. Or, cette dernière opération est intervenue 4 mois après la date d'échéance. Ce retard a généré pour les porteurs de parts un manque à gagner : le FCPE absorbé ayant été investi durant cette période transitoire en OPCVM monétaires dont la valorisation a progressé dans des proportions moins importantes que celle du FCPE absorbant, la parité d'échange s'est révélée moins avantageuse.

La procédure amiable n'a pas permis d'aboutir à un accord sur le versement d'une indemnisation aux porteurs de parts, la société du fonds absorbé et celle du fonds absorbant considérant toutes deux avoir agi avec diligence.

Ce dossier a mis en évidence la nécessité de la coopération entre les professionnels concernés, lorsque l'opération de fusion-absorption concerne des FCPE gérés par des sociétés de gestion distinctes, afin de garantir la bonne fin de l'opération et de préserver l'intérêt des porteurs de parts.

S'agissant des FCPE investis en titres de l'entreprise, le service de la médiation a, comme les années passées, de nouveau été sollicité pour intervenir dans les situations de blocage des rachats.

Ainsi, dans un dossier, alors que la mise en place d'un mécanisme de liquidité pour ces fonds était prévue par la réglementation, en réalité, ce mécanisme ne pouvait plus s'appliquer. En effet, si la préservation d'un niveau de liquidités suffisant est de la responsabilité de la société de gestion et relève des principes de bonne gestion, celle-ci ne disposait d'aucun moyen coercitif pour imposer à l'entreprise l'organisation de la liquidité de ses titres. En outre, la mise en place d'un mécanisme de liquidité était d'autant plus difficile que l'entreprise n'avait pas fait procéder à une évaluation des titres.

Face à ces obstacles structurels, le service de la médiation a été amené à constater l'impossibilité de mettre en place, en l'état, une solution amiable pour les 110 porteurs de parts qui l'avaient saisi.

Dès lors, il apparaît utile d'inviter les salariés désireux d'investir en titres non cotés de leur entreprise via des FCPE à s'informer précisément sur les caractéristiques de ces véhicules d'investissement et d'en suivre l'évolution.

financial dispute resolution network

D - L'actualité de la médiation

1 - Au niveau européen

a) La coopération dans le cadre de FIN-NET

En février 2001, la Commission européenne a créé un réseau de coopération des Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen pour la résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur des services financiers.

Ce réseau, dénommé FIN-NET (*Financial dispute resolution network*), a pour but d'aider les consommateurs à résoudre de manière rapide, simple et peu coûteuse, en évitant si possible un recours aux tribunaux, les différends qu'ils peuvent avoir avec les prestataires de services financiers (banques, compagnies d'assurances, entreprises d'investissement) établis dans un Etat partie autre que leur État d'origine.

En participant pleinement au développement des modes alternatifs de règlement des litiges, FIN-NET contribue à l'essor du marché européen des services financiers de détail.

Le réseau FIN-NET compte actuellement 48 membres, médiateurs ou responsables de "commissions des litiges" ou de "commission d'arbitrages des consommateurs" selon les pays.

Ils se réunissent régulièrement au sein de la Commission de Bruxelles. La première réunion en 2007 a eu lieu le 6 mars avec, notamment, pour objet d'échanger des informations sur les problèmes récurrents rencontrés par les membres dans leur champ de compétence respectif et de renforcer la coopération avec l'ECC-NET (*European Consumer Centres Network*), le réseau des centres européens des consommateurs, mis en place par la Commission européenne en 2005, qui traite des litiges transfrontaliers portant sur des domaines autres que celui des services financiers.

Les membres sont liés par un protocole d'accord, qui, outre un cadre définissant les procédures de coopération transfrontalière, énonce des principes de base applicables à la résolution extrajudiciaire des litiges. Le protocole d'accord inclut une déclaration d'intention par laquelle les participants s'engagent à appliquer les normes de qualité définies dans la recommandation de la Commission du 30 mars 1998 (98/257/CE). Cette recommandation énonce les sept principes suivants :

- indépendance de l'organe de règlement des litiges pour garantir l'impartialité de son action ;
- transparence du système ,
- procédure contradictoire ;
- efficacité de la procédure passant par la prise de mesures devant garantir :
    - l'accès du consommateur à la procédure sans être obligé d'avoir recours à un représentant légal ;
    - la gratuité de la procédure ou la fixation de coûts modérés ;
    - la rapidité de la procédure ;
    - le rôle actif de l'organe de résolution ;
- légalité : la décision de l'organe de règlement des litiges ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assure la législation de protection des consommateurs applicable au cas d'espèce ;
- liberté : la décision de l'organe ne peut être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci en ont été préalablement informées et l'ont expressément acceptée ;
- représentation : les parties peuvent, si elles le souhaitent, se faire représenter ou assister à tout stade de la procédure.

Le réseau FIN-NET s'est, notamment, fixé pour mission :

- d'une part, d'améliorer la qualité du règlement des différends dans le cadre des systèmes de résolution extrajudiciaire des litiges d'ores et déjà existants au sein de la Communauté européenne ;
- d'autre part, d'accroître l'information des consommateurs sur les modes de règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Cet objectif figure à l'article 53 de la directive MIF selon lequel :

"Les États membres encouragent l'institution de procédures de plainte et de recours efficaces permettant le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation concernant les services d'investissement et les services auxiliaires fournis par les entreprises d'investissement, en faisant appel, le cas échéant à des organismes existants.

Les États membres veillent à ce qu'aucune disposition légale ou réglementaire n'empêche ces organismes de coopérer effectivement au règlement de litiges transfrontaliers".

Cet article a été transposé en droit interne à l'article L 621-19 du code monétaire et financier dont la nouvelle version est en vigueur depuis le 1er novembre 2007.

Le médiateur financier anglais a organisé la conférence annuelle des médiateurs financiers, INFO'07 (*International Network of Financial Ombudsmen*), à Londres, les 27 et 28 septembre 2007, après le succès de celles tenues au Canada et en Australie. Trente deux pays y ont participé.

Le but de cette conférence était de partager les expériences des différents participants afin d'enrichir les systèmes nationaux de résolution extrajudiciaire des litiges financiers et de faciliter la coopération entre médiateurs.

D - L'actualité de la médiation

Les médiateurs financiers ont ainsi été invités à débattre de sujets prédéfinis dans le cadre d'ateliers. Ces sujets portaient, notamment, sur la confidentialité, la diversité des modes de résolution alternatifs des litiges et l'indépendance du médiateur.

A l'issue des débats, les participants ont été d'accord pour conclure que le développement du marché européen des services financiers de détail et des modes alternatifs de règlement des litiges, préconisé par la directive MIF, allait inévitablement se traduire par un accroissement du nombre de saisines transfrontalières des médiateurs, consacrant ainsi leur activité européenne.

Durant cette conférence, le groupe des médiateurs financiers de FIN-NET s'est également concerté sur la réponse à adresser à la Commission européenne à la question 5 du Livre vert sur les services financiers de détail dans le marché unique portant sur l'amélioration du traitement des plaintes transfrontalières.

b) Le projet de directive sur la médiation civile et commerciale

La directive européenne en matière de médiation a été préparée par le Conseil et par le Parlement européen, sur la base d'une proposition de la Commission. Elle va constituer un pas important pour faciliter l'utilisation de la médiation dans l'espace européen. Elle constitue l'aboutissement d'un très long processus de négociation avec les Etats de l'Union européenne et avec le Parlement européen et vise deux objectifs particuliers :

- définir la médiation, ses modalités et ses garanties ;
- préciser sa place au regard de la procédure judiciaire.

Seule la médiation, c'est-à-dire la recherche d'un accord entre les parties avec l'assistance d'un tiers, entre dans le champ d'application de la directive qui porte sur toutes les matières civiles et commerciales.

La médiation s'appliquera dans les litiges transfrontaliers, lorsque, par exemple, les deux parties ont leur résidence habituelle dans deux Etats membres différents.

La directive définit la médiation comme une procédure structurée, répondant à des objectifs de crédibilité et de faisabilité, mettant aux prises deux parties engagées de façon volontaire pour trouver un accord, et impliquant la participation d'une personne neutre par rapport à elles.

Le médiateur doit avoir trois qualités qui guideront son assistance :
- l'efficacité, l'impartialité et la compétence.

Chaque État membre pourra, s'il le souhaite, définir des listes limitatives de médiateurs, parmi lesquels une personne devra être désignée pour régler certains types de litiges. Les Etats membres devront également mettre en place des mécanismes de contrôle et favoriser la formation des médiateurs.

Même si le recours à la médiation est volontaire, le juge pourra inciter les parties à s'engager dans cette voie. La loi pourra également imposer que les parties passent par la médiation avant de rechercher un traitement judiciaire de leur conflit.

Les accords issus de la médiation doivent être conclus par écrit : un accord oral ne peut suffire à la validité de la médiation dans une situation transfrontière. Un accord conclu dans l'un des Etats membres pourra être reconnu et exécuté dans les autres Etats membres dans la mesure où il respecte les conditions définies dans la directive.

Dans tous les États membres, le processus de médiation sera confidentiel et s'il n'a pas abouti, le médiateur ne pourra pas divulguer les éléments dont il a eu connaissance.

De façon radicalement nouvelle pour de nombreux Etats membres, une procédure de médiation aura des effets sur les délais de prescription judiciaire. Ceux-ci pourront désormais ainsi être suspendus afin de donner toute sa force à la procédure de médiation.

Chaque Etat membre devra informer le public sur le contenu de la directive et son champ d'application, par les voies qu'il juge les plus appropriées. Chacun des États membres devra également informer la Commission européenne des autorités qu'il considère compétentes pour donner le caractère exécutoire à un accord de médiation. Enfin, la directive pouvant nécessiter, dans certains Etats membres, l'adaptation du dispositif législatif, elle prévoit, pour ce faire, un délai de mise en œuvre de trois ans.

Un bilan d'étape de son application sera dressé après une période de mise en œuvre de cinq ans.

2 - Au niveau interne

a) Le Club des médiateurs du service public

Le médiateur de l'AMF fait partie, depuis février 2007, du Club des médiateurs du service public.

Ce Club informel, créé en avril 2002, a pour objet d'échanger autour des fonctions et des pratiques de chacun, de contribuer à la réflexion et d'être force de proposition et de promotion de la médiation, tant en France qu'au niveau européen, certains de ses membres faisant partie également du réseau FIN-NET.

C'est ainsi qu'un colloque a été organisé au Conseil économique et social le 27 septembre 2007 sous l'égide du Club et que celui-ci a participé aux premières Assises de la médiation, organisées par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris en novembre 2007.

Des réunions ont lieu tous les deux mois environ, organisées à tour de rôle par les membres.

b) L'exercice pour une "Meilleure régulation"

La conclusion de la démarche pour une "Meilleure régulation" en ce qui concerne le service de la médiation avait été "d'informer de l'existence du médiateur de l'AMF".

Cette information avait comme objectif de permettre une protection homogène des épargnants et une prise en compte des impératifs des professionnels.

- L'information sur l'existence du médiateur de l'AMF s'est développée auprès des professionnels :
  - c'est ainsi que des réunions ont été organisées avec les associations professionnelles, l'AFG et AFEI, au cours desquelles le rôle et l'activité du médiateur de l'AMF ont été présentés aux adhérents intéressés qui ont pu s'informer du déroulement des médiations et des thèmes traités.

    Ces démarches ont été particulièrement bien accueillies par ces deux associations professionnelles et des engagements ont été pris, qui ont ensuite permis de continuer les discussions, notamment sur les modalités de l'information de l'existence du médiateur de l'AMF auprès des professionnels.

    En effet, le médiateur pouvant être saisi par "tout intéressé", la procédure amiable de règlement des litiges, sous son égide, est ouverte à toute personne, physique ou morale, qui ne souhaiterait pas engager de procédure judiciaire.
  - Au-delà de ces rencontres institutionnelles, les contacts sont quotidiens avec les interlocuteurs du service de la médiation dans les établissements (RCSI, RCCI, Responsables de la Clientèle…), dont certains sollicitent des entretiens pour faire des points réguliers sur l'état de leurs dossiers et, plus largement, des questions récurrentes d'interprétation de la réglementation ainsi que des voies d'amélioration envisageables.
  - De même, la coopération avec le Comité consultatif du secteur financier sur la problématique de la publicité des produits financiers, commencée en 2006, s'est poursuivie de manière fructueuse cette année et a permis, au-delà de cette question spécifique, de faire connaître l'activité du médiateur aux membres de ce comité et aux groupes de travail qui y participent.
- Le service de la médiation a eu le souci d'améliorer ses procédures :
  - l'accès au médiateur a été facilité par la mise au point de trois formulaires de saisine électronique (consultation, médiation et transmission d'informations), qui seront très prochainement utilisables par le public.

    Ces formulaires devraient permettre de mieux circonscrire l'objet des saisines et ainsi, d'éviter une perte de temps tout en facilitant la formulation des demandes par les épargnants.
  - Une Charte actualisée pour tenir compte de la transposition de la directive MIF a été mise en application.

    A l'occasion de la transposition de la directive MIF, dont l'article 53 préconise le développement des procédures amiables de règlement des litiges en matière financière, la suspension de la prescription civile et administrative, pendant la durée de la médiation, a été instaurée à l'article L 621-19 du code monétaire et financier, entré en vigueur le 1er novembre 2007[1].

    La nouvelle Charte prend en compte cette mesure essentielle, de nature à développer ce mode de règlement amiable des litiges et précise, en les clarifiant, un certain nombre de principes.

    L'AMF a publié un communiqué afin d'accompagner cette mise en application.

3 - Perspectives

L'ensemble de ces améliorations, au service de la protection de l'épargne, devra être poursuivi en 2008.

Seront plus spécifiquement suivies les conséquences éventuelles de l'extension du champ de la médiation bancaire aux produits d'épargne, réalisée par la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, ainsi que les conditions de la transposition en droit interne de la directive sur la médiation civile et commerciale.

Nul doute que l'extension du domaine d'intervention des médiateurs bancaires donnera lieu à des actions de communication émanant des établissements de crédit. Il sera indispensable de les accompagner pour expliquer le rôle de chaque médiateur et surtout proposer les moyens d'information les plus adaptés afin que les épargnants aient connaissance de l'ensemble des voies de recours amiables à leur disposition.

L'état des lieux actuels démontre, en effet, une parfaite coordination entre les divers intervenants, qu'il est impératif de sauvegarder, à un moment où le paysage législatif et réglementaire est en mutation.

A cet égard, il est important de souligner que la prise en compte des intérêts des investisseurs ne peut se faire qu'avec le soutien des professionnels. Le dialogue fructueux existant avec ces derniers devra être encore développé.

Ceci d'autant plus que les réflexions en cours, notamment celles du groupe de travail sur la dépénalisation du droit des affaires, préconisent, comme l'avait fait auparavant la directive MIF, le développement des mécanismes alternatifs aux poursuites dans le domaine économique et financier, en raison de leur caractère rapide et confidentiel et de la possibilité qu'ils offrent d'une indemnisation plus rapide des victimes.

1 Un alignement sur le régime de la médiation bancaire, qui recouvre tout type d'action (civile, pénale et administrative), sera, sans doute, nécessaire.

Annexe I

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

(DU 30 MARS 1998)

Concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (98/257/CE)

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 155,

considérant que le Conseil, dans ses conclusions approuvées par le Conseil «Consommateurs» du 25 novembre 1996, a souligné que le souci de renforcer la confiance des consommateurs dans le fonctionnement du marché intérieur et leur capacité à tirer pleinement parti de possibilités que ce dernier leur offre englobe la possibilité pour les consommateurs de régler leurs litiges de manière efficace et adéquate par la voie de procédures extrajudiciaires ou d'autres procédures comparables ;

considérant que le Parlement européen, dans sa résolution du 14 novembre 1996(, a souligné qu'il est impératif que ces procédures satisfassent à des critères minimaux qui garantissent l'impartialité de l'organe, l'efficacité de la procédure, sa publicité et sa transparence et a invité la Commission à élaborer des propositions en la matière ;

considérant que la majorité des litiges de consommation, de par leur nature, se caractérisent par une disproportion entre l'enjeu économique de l'affaire et le coût de leur règlement judiciaire; que les difficultés éventuelles liées aux procédures judiciaires peuvent, notamment dans le cas des conflits transfrontaliers, dissuader le consommateur de faire valoir effectivement ses droits ;

considérant que le «Livre vert sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché unique» a fait l'objet d'une très large consultation dont les résultats ont confirmé la nécessité et l'urgence d'une action communautaire destinée à améliorer la situation actuelle ;

considérant que l'expérience acquise par plusieurs États membres démontre que les mécanismes alternatifs de règlement non judiciaire des litiges de consommation, pourvu que le respect de certains principes essentiels soit garanti, peuvent assurer de bons résultats, tant pour les consommateurs que pour les entreprises, en réduisant le coût et la durée du règlement des litiges de consommation ;

considérant que l'établissement de tels principes au niveau européen faciliterait la mise en oeuvre de procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges de consommation; que, eu égard aux conflits transfrontaliers, ceci augmenterait la confiance mutuelle des organes extrajudiciaires existant dans les différents États membres ainsi que la confiance des consommateurs dans les différentes procédures nationales existantes; que ces critères faciliteront la possibilité pour les prestataires de services extrajudiciaires établis dans un État membre d'offrir leurs services dans un autre État membre ;

considérant que, parmi les conclusions du livre vert, figurait l'adoption d'une «recommandation de la Commission dans le but d'améliorer le fonctionnement des systèmes d'"ombudsman" (médiateur) chargés du traitement des litiges de consommation» ;

considérant que la nécessité d'une telle recommandation a été soulignée au cours de la consultation sur le livre vert et a été confirmée au cours de la consultation sur la communication «plan d'action» par une très grande majorité des parties concernées ;

considérant que la présente recommandation doit se limiter aux procédures qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution; que, par conséquent, ne sont pas visées les procédures qui se limitent à une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord ;

considérant que les décisions des organes extrajudiciaires peuvent être à effet contraignant pour les parties, se résumer à des simples recommandations ou à des propositions de transactions qui doivent être acceptées par les parties; que, aux fins de la présente recommandation, ces différents cas sont couverts par le terme «décision» ;

considérant que l'impartialité et l'objectivité de l'organe responsable pour la prise des décisions sont des qualités nécessaires pour garantir la protection des droits des consommateurs et pour accroître leur confiance dans les mécanismes alternatifs de résolution des litiges de consommation ;

considérant qu'un organe ne peut être impartial que si, dans l'exercice de ses fonctions, il n'est pas soumis à des pressions qui pourraient influencer sa décision; qu'il faut ainsi assurer son indépendance sans que cela implique l'établissement des garanties aussi strictes que celles qui visent à assurer l'indépendance des juges dans le cadre du système judiciaire ;

considérant que, lorsque la décision est prise d'une façon individuelle, l'impartialité de la personne responsable ne peut être garantie que si celle-ci fait preuve d'indépendance et des qualifications nécessaires et agit dans un environnement qui lui permet de décider d'une façon autonome; que ceci implique que cette personne jouit d'un mandat d'une durée suffisante pendant lequel elle ne peut pas être destituée sans juste motif ;

considérant que, lorsque la décision est prise d'une façon

Annexe I

collégiale, la participation paritaire des représentants des consommateurs et des professionnels est un moyen adéquat pour assurer cette indépendance ;

considérant que, afin d'assurer l'information adéquate des personnes intéressées, il faut garantir la transparence de la procédure et de l'activité des organes responsables pour la résolution des litiges; que l'absence de transparence peut porter préjudice aux droits des parties et induire des réticences à l'égard des procédures extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation ;

considérant que les intérêts des parties ne peuvent être sauvegardés que si la procédure leur permet de faire valoir leur point de vue devant l'organe compétent et de s'informer sur les faits avancés par l'autre partie et, le cas échéant, sur les déclarations des experts; que ceci n'implique pas forcément une audition orale des parties ;

considérant que les procédures extrajudiciaires visent à faciliter l'accès des consommateurs à la justice; qu'elles doivent ainsi, dans un but d'efficacité, remédier à certains problèmes soulevés dans le cadre judiciaire, tels que les frais élevés, les délais longs et l'utilisation de procédures lourdes ;

considérant que, afin d'accroître l'efficacité et l'équité de la procédure, il convient d'attribuer à l'organe compétent un rôle actif qui lui permet de prendre en considération tout élément utile à la résolution du litige; que ce rôle actif s'avère encore plus important dans la mesure où, dans le cadre des procédures extrajudiciaires, les parties agissent souvent sans bénéficier de l'aide d'un conseiller juridique ;

considérant que les organes extrajudiciaires peuvent décider non seulement sur la base de dispositions légales mais aussi en équité et sur la base de codes de conduite; que, toutefois, cette flexibilité à l'égard du fondement de leurs décisions ne doit pas avoir comme résultat de diminuer le niveau de la protection du consommateur par rapport à la protection que lui assurerait, dans le respect du droit communautaire, l'application du droit par les tribunaux ;

considérant que les parties ont le droit d'être informées des décisions rendues et de leurs motifs; que la motivation des décisions est un élément nécessaire pour assurer la transparence et la confiance des parties dans le fonctionnement des procédures extrajudiciaires ;

considérant que, conformément à l'article 6 de la convention européenne des droits de l'homme, l'accès aux tribunaux est un droit fondamental qui ne connaît pas d'exceptions; que, lorsque le droit communautaire garantit la libre circulation des marchandises et des services sur le marché intérieur, la possibilité pour les opérateurs, y inclus les consommateurs, de saisir les juridictions d'un État membre pour trancher les litiges auxquels leurs activités économiques peuvent donner lieu, au même titre que les ressortissants de cet État, constitue le corollaire de ces libertés; que les procédures extrajudiciaires ne peuvent pas avoir comme objectif de remplacer le système judiciaire; que, par conséquent, l'utilisation de la voie extrajudiciaire ne peut priver le consommateur de son droit d'accès aux tribunaux que lorsqu'il l'accepte expressément, en pleine connaissance de cause et postérieurement à la naissance du litige ;

considérant que, parfois et indépendamment de l'objet et de la valeur du litige, les parties, et notamment le consommateur en tant que partie au contrat économiquement considérée plus faible et juridiquement moins expérimentée que son cocontractant, peuvent avoir besoin de l'assistance et des conseils juridiques d'une tierce personne pour mieux défendre et protéger leurs droits ;

considérant que, afin d'atteindre un niveau de transparence et de diffusion des procédures extrajudiciaires qui assure le respect des principes exposés dans la présente recommandation, ainsi que de faciliter leur mise en réseau, la Commission prendra l'initiative de créer une base de données concernant les organes extrajudiciaires de résolution des conflits de consommation offrant ces garanties; que le contenu de la base de données sera constitué de l'information que les États membres qui veulent participer à cette initiative communiqueront à la Commission; que, pour permettre une information standardisée et pour simplifier la transmission de ces données, une fiche d'information standard sera mise à la disposition des États membres ;

considérant, enfin, que l'établissement de principes minimaux concernant la création et le fonctionnement des procédures extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation apparaît, dans ces conditions, nécessaire au niveau communautaire pour appuyer et compléter, dans un domaine essentiel, les initiatives menées par les États membres afin de réaliser, conformément à l'article 129 A du traité, un niveau élevé de protection des consommateurs, et n'excède pas ce qui est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des procédures extrajudiciaires; qu'il est donc conforme au principe de subsidiarité,

Annexe I

RECOMMANDE:

que tout organe existant ou à créer ayant comme compétence la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation respecte les principes suivants :

I. Principe d'indépendance

L'indépendance de l'organe responsable pour la prise de la décision est assurée de façon à garantir l'impartialité de son action.

Lorsque la décision est prise de façon individuelle, cette indépendance est, notamment, garantie par les mesures suivantes :

- la personne désignée possède la capacité, l'expérience et la compétence, notamment en matière juridique, nécessaires pour la fonction,
- la personne désignée jouit d'un mandat d'une durée suffisante pour assurer l'indépendance de son action sans pouvoir être destituée sans juste motif,
- lorsque la personne désignée est nommée ou payée par une association professionnelle ou par une entreprise, elle ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour cette association professionnelle ou un de ses membres ou pour l'entreprise en cause.

Lorsque la prise de décision est faite d'une façon collégiale, l'indépendance de l'organe responsable pour la prise de la décision peut être assurée par la représentation paritaire des consommateurs et des professionnels ou par le respect des critères énoncés ci-dessus.

II. Principe de transparence

Des moyens appropriés sont instaurés afin de garantir la transparence de la procédure. Ces moyens comportent :

1) la communication par écrit ou sous toute autre forme appropriée, à toute personne qui le demande, des informations suivantes :

- une description précise des types de litiges qui peuvent être soumis à l'organe ainsi que les limites éventuellement existantes par rapport à la couverture territoriale et à la valeur de l'objet des litiges,
- les règles relatives à la saisine de l'organe, y compris les démarches préalables éventuellement imposées au consommateur, ainsi que d'autres règles procédurales, notamment celles relatives au caractère écrit ou oral de la procédure, à la comparution personnelle et aux langues de la procédure,
- le coût éventuel de la procédure pour les parties, y compris les règles concernant le partage des frais à l'issue de la procédure,
- le type de règles sur lesquelles se fondent les décisions de l'organe (dispositions légales, équité, codes de conduite, etc.),
- les modalités de prise de décision au sein de l'organe,
- la valeur juridique de la décision, en précisant clairement si elle est ou non de nature contraignante, pour le professionnel ou pour les deux parties. Si la décision est d'une nature contraignante, les sanctions applicables en cas de non-respect de la décision doivent être précisées. Il en est de même des voies de recours éventuellement existantes pour la partie qui n'a pas obtenu satisfaction;

2) la publication, par l'organe compétent, d'un rapport annuel relatif aux décisions rendues, permettant d'évaluer les résultats obtenus et d'identifier la nature des litiges qui lui ont été soumis.

III. Principe du contradictoire

La procédure à suivre comporte la possibilité, pour toutes les parties concernées, de faire connaître leur point de vue à l'organe compétent et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, ainsi que, le cas échéant, des déclarations des experts.

IV. Principe de l'efficacité

L'efficacité de la procédure est assurée par des mesures garantissant :

- l'accès du consommateur à la procédure, sans être obligé d'utiliser un représentant légal,
- la gratuité de la procédure ou la fixation de coûts modérés,
- la fixation de délais courts entre la saisine de l'organe et la prise de la décision,
- l'attribution d'un rôle actif à l'organe compétent, lui permettant de prendre en considération tout élément utile à la résolution du litige.

V. Principe de légalité

La décision de l'organe ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État sur le territoire duquel l'organe est établi. S'agissant de litiges transfrontaliers, la décision de l'organe ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle, dans les cas prévus

Annexe I

à l'article 5 de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles.

Toute décision est motivée et communiquée par écrit ou sous toute autre forme appropriée aux parties concernées, dans les meilleurs délais.

VI. Principe de liberté

La décision de l'organe ne peut être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci en ont été préalablement informées et l'ont expressément accepté.

L'adhésion du consommateur à la procédure extrajudiciaire ne peut pas résulter d'un engagement antérieur à la naissance du différend, lorsque cet engagement a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement judiciaire du litige.

VII. Principe de représentation

La procédure ne peut pas priver les parties du droit de se faire représenter ou accompagner par un tiers à tout stade de la procédure.

LA PRÉSENTE RECOMMANDATION s'adresse aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, à toute personne physique ou morale responsable pour la création ou le fonctionnement de tels organes, ainsi qu'aux États membres, dans la mesure où ils y participent.

Fait à Bruxelles, le 30 mars 1998.

Par la Commission,

Emma BONINO,

Membre de la Commission.

Annexe II

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER
(PARTIE LÉGISLATIVE)

Article L 621-19

(Loi nº 2003-706 du 1 août 2003 art. 1, art. 17, art. 46 V 1º Journal Officiel du 2 août 2003)

(Ordonnance nº 2005-429 du 6 mai 2005 art. 82 Journal Officiel du 7 mai 2005)

(Loi nº 2005-811 du 20 juillet 2005 art. 1 I Journal Officiel du 21 juillet 2005)

(Loi nº 2005-1564 du 15 décembre 2005 art. 17 Journal Officiel du 16 décembre 2005)

(Ordonnance nº 2007-544 du 12 avril 2007 art. 5 Journal Officiel du 13 avril 2007 en vigueur le 1er novembre 2007)

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

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

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

Elle peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers et 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.

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

Annexe III

CHARTE DE LA MÉDIATION

Paris, le 19 février 2008

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers actualise la Charte de la médiation

Dans le cadre de la démarche de meilleure régulation et pour tenir compte de l'évolution de la réflexion sur la procédure de médiation, de l'expérience et des modifications législatives récentes, il est apparu nécessaire d'actualiser la Charte de la médiation qui encadre l'instruction des demandes de résolution amiable des litiges.

La principale modification résulte de l'instauration de la suspension de la prescription des actions civile et administrative pendant la durée de la médiation[1] à la suite de la transposition de la directive MIF, dont l'article 53 préconisait le développement des procédures amiables de règlement des litiges en matière financière.

Outre cette mesure essentielle, la nouvelle version de la charte reprend les principes des recommandations de la Commission européenne[2], ces principes étant déjà appliqués par le service de la médiation : l'indépendance, le contradictoire, l'efficacité, la liberté et la transparence.

Par ailleurs, quelques précisions ont été ajoutées :

- Le fondement légal de la procédure de médiation.
- Le principe de la gratuité de la procédure.
- Le préalable d'une première démarche auprès de l'établissement ou de la personne concernée ; le Médiateur de l'AMF n'intervenant qu'après l'échec des voies de réclamation interne.
- La résolution des litiges dans les trois mois en moyenne, ce délai ne courant qu'à partir du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur non seulement par le plaignant mais également par l'établissement ou de la personne concernée .
- Le caractère contradictoire de la procédure ainsi que la possibilité de l'interrompre à tout moment.

1 Disposition contenue dans l'article L 621-19 du code monétaire et financier.
2 Recommandations de la Commission européenne 98/257/CE et 2001/310/CE.

Annexe III

CHARTE DE LA MÉDIATION

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

SAISINE DU MÉDIATEUR

Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers, s'il n'y a ni procédure contentieuse en cours, ni enquête de l'Autorité des marchés financiers, portant sur les mêmes faits.
La saisine du médiateur est gratuite.

PRÉALABLE D'UNE PREMIÈRE DÉMARCHE

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

DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

Les moyens nécessaires à l'exercice neutre, impartial et indépendant de la médiation sont inscrits au budget de l'Autorité des marchés financiers.
La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les deux parties acceptent d'y recourir.
La durée de la médiation est, en principe, de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'une et l'autre des parties.
L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.
Le médiateur et les parties sont tenus à la plus stricte confidentialité.

SAISINE DES TRIBUNAUX

Les deux parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux. Cette saisine met fin à l'intervention du médiateur.
Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

RAPPORT ANNUEL

Le médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Annexe IV

CHARTE DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC
(Extraits)

CHARTE DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC (Extraits)

Les signataires de cette charte, signée le 16 septembre 2004, ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends (…).

La médiation institutionnelle est un " Mode alternatif de règlement des litiges ". Comme la médiation conventionnelle, elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges spécifiques et individuels entre les personnes physiques ou morales et les institutions ou les entreprises.

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre - direct ou indirect - (…). L'objectif de la médiation est l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction des usagers (…).

Les médiateurs institutionnels sont des personnes qui ont un rôle clé non seulement dans le règlement des différends entre l'institution et son public mais également un rôle préventif et catalyseur de changement au sein des institutions ou des entreprises (…).

Les médiateurs du service public veillent en tout premier lieu au respect des règles de droit et ils s'appuient sur les valeurs intrinsèques de la médiation : la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, l'équité (le médiateur peut émettre des recommandations en équité ; en effet si une règle ou une pratique peuvent être adaptées à la grande masse des utilisateurs, elles peuvent être insupportables pour un cas particulier), l'impartialité par rapport au plaignant, à l'entreprise, à l'administration, le respect du principe du contradictoire, la transparence de l'activité, la confidentialité (…).

Ils ont aussi une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions (…).

Le statut particulier des médiateurs institutionnels est une garantie de leur impartialité dans le règlement des litiges. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution ou entreprise (…).

La personnalisation de la fonction et son positionnement au cœur de l'institution permet au médiateur de réduire la distance entre un citoyen et l'institution (…) et de placer ainsi les parties sur un même plan afin d'établir un dialogue équilibré (…).

Les signataires fin 2006 :

Le Médiateur de la Caisse des dépôts et consignations ;

le Médiateur d'EDF ;

le Médiateur de l'Education nationale, le Médiateur de l'assurance ;

le Médiateur de France 2, le Médiateur de France 3 ;

le Médiateur des programmes de France Télévision ;

le Médiateur de Gaz de France, le Médiateur de La Poste ;

la Médiatrice de la Ville de Paris ;

le Médiateur du Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ;

le Médiateur de la RATP ;

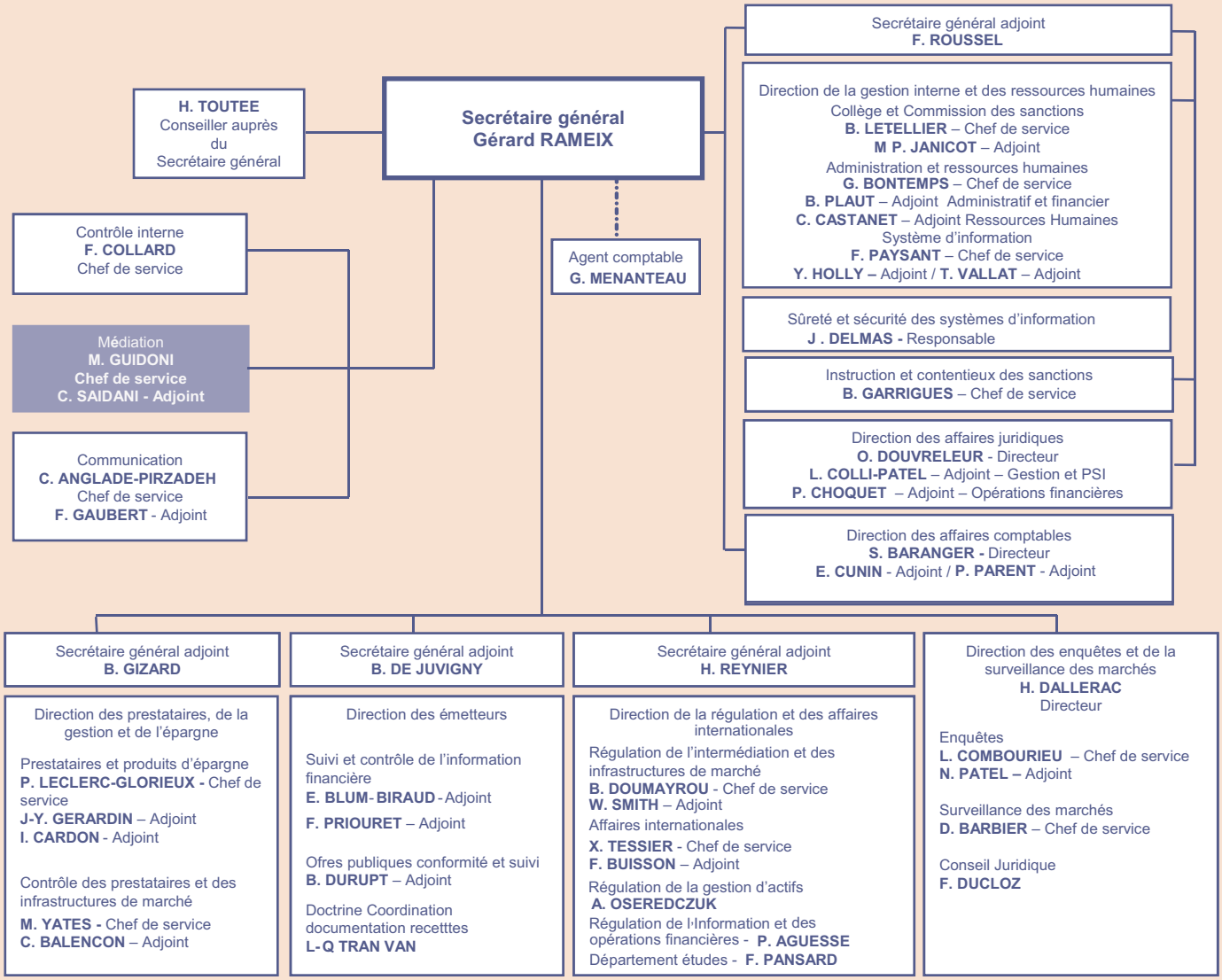
le Médiateur de la SNCF ;

le Médiateur de la Mutualité sociale agricole (MSA) ;

le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

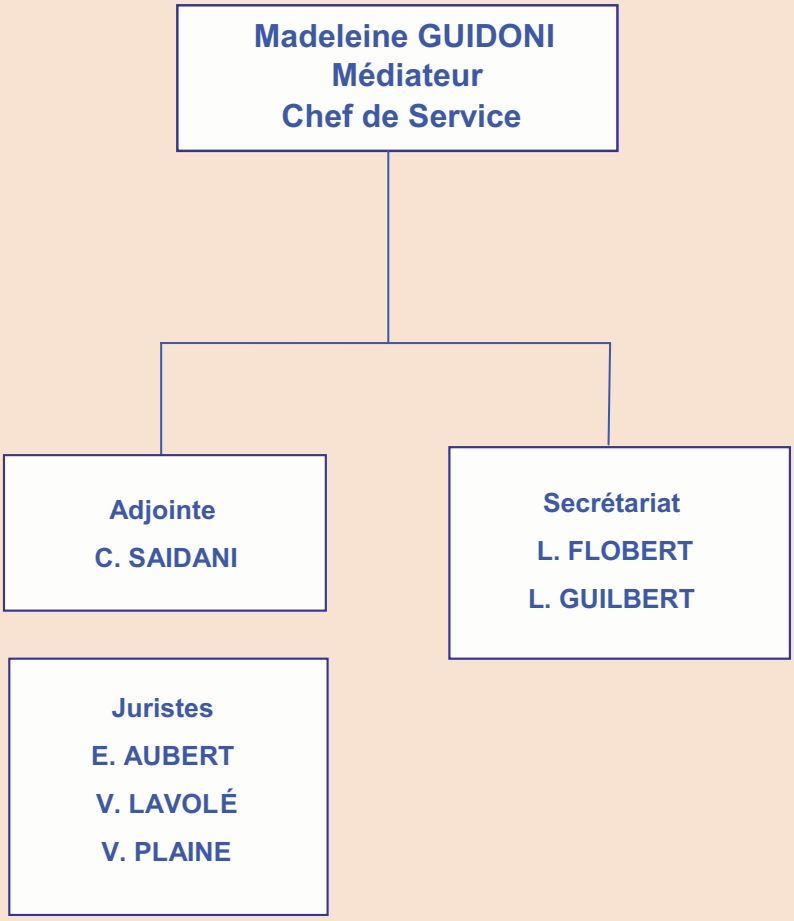
Annexe V

ORGANIGRAMME DES SERVICES DE L'AMF



Annexe VI

SERVICE DE LA MÉDIATION



Annexe VII

RÉPONSE D'UN PROFESSIONNEL À UNE PRÉCONISATION

Par courrier du 3 juillet 2007, vous avez bien voulu nous confirmer que votre service a été saisi par plusieurs de nos clients d'un différend qui les oppose à notre établissement.

Vous nous avez adressé la liste de six clients qui ont apporté leurs titres Eurotunnel à l'offre publique d'échange et les ont ensuite vendus sur le marché.
Nous vous communiquons, en annexe, un tableau récapitulatif de la situation de chacun d'entre eux.
Sur un plan général, dans le prolongement de l'entretien que vous avez eu avec XXX le 21 juin 2007 et pour répondre aux questions posées dans votre courrier, nous vous apportons les précisions suivantes. Nous nous permettons de vous informer que certaines de ces informations sont identiques à celles transmises au service du Contrôle des prestataires et des infrastructures de marché qui nous a également interrogés sur cette opération.
Pour votre parfaite information, nous vous précisons qu'au 31 mai 2007, date à partir de laquelle les cessions irrégulières n'ont plus été possibles à la suite du blocage dans notre système d'information, nous recensions 456 clients qui avaient procédé à la vente de 4 232 994 titres, pour une très grande part d'entre eux par des canaux à distance (internet, minitel).

- Concernant *"les mesures que XXX envisage de mettre en place afin d'éviter que ce type de dysfonctionnement ne se produise à l'avenir"*

Pour être en mesure, à l'avenir, de faire face à des situations tout à fait particulières, comme celle constatée dans le contexte Eurotunnel, nous allons renforcer notre dispositif dans trois directions :

- améliorer notre système d'alerte en interne ;

- communiquer vis-à-vis des clients en enrichissant, sur les avis d'opérations sur titres utilisés par XXX , les informations sur le caractère et sur les dates d'irrévocabilité des opérations dans le cadre des OPE et OPA ;

- étudier la mise en place d'un blocage plus immédiat des positions titres.

Nous nous tenons à votre disposition et vous prions d'agréer, Madame, l'expression de notre considération distinguée.

Annexe VIII

COURRIERS DE REMERCIEMENTS

Madame

Me référant aux courriers cités en référence et pour faire suite à votre demande, j'ai l'honneur de vous confirmer que je viens de contresigner un protocole d'accord, le 18 janvier 2007, dans les locaux de la succursale XXXXX par l'entremise de M. XXX du Service Relation Consommateurs, avec M. XXX Directeur du Groupe d'agences XXXXX, dûment mandaté, mettant ainsi un terme définitif au litige m'opposant XXXXXX.

Le versement de l'indemnité transactionnelle proposée, réévaluée en prenant en considération le cours des OPCVM déficitaires litigieux au moment de la signature dudit protocole, a bien été porté au crédit de mon compte fin janvier.

Je tiens tout particulièrement à vous remercier pour votre intervention qui a été déterminante pour débloquer une situation qui était figée depuis plus de deux ans, malgré l'échange d'une nombreuse correspondance.

Avec toute ma gratitude, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de ma meilleure considération.

Bonjour,

Je tiens à vous remercier pour la qualité et la rapidité des échanges avec vos services.
Quelque soit la suite donnée par mon intermédiaire financier dans ce dossier, je voulais saluer votre professionnalisme.
Il est toujours agréable dans le cadre d'une médiation d'avoir un interlocuteur compétent et à l'écoute.
En effet sans votre intervention je n'aurais *a priori* engagé aucune démarche ne sachant pas comment procéder dans ce genre de différend qui, il faut bien le reconnaître, ne peut être traité que par des professionnels avertis dans le domaine des transactions boursières.
Encore une fois merci, en espérant que **xxxxxxx** saura reconnaître les dysfonctionnements dont je fus victime et qui me laissent aujourd'hui dans une situation financière précaire.

Cordialement

Annexe VIII

COURRIERS DE REMERCIEMENTS

Madame le Médiateur,

J'ai bien reçu votre courrier du 12 courant, qui a retenu toute mon attention, et je vous en remercie.

Compte tenu de l'offre qui m'est proposée, soit 15 000 euros, j'accepte cette proposition afin de clore définitivement cette affaire.

Je tiens à vous remercier de votre intervention, sans laquelle cette affaire ne serait pas terminée, et n'aurait pas abouti à ce montant.

Je vous informe que cette offre de 15 000 euros doit être nette, sans aucun frais relatif à la transaction. Les frais de transaction resteront, en totalité, à la charge de XXXX.

Je reste à votre entière disposition, pour tout renseignement dont vous pourriez désirer et je vous prie de croire, Madame le Médiateur, en l'assurance de ma considération distinguée.

Objet : résolution de tous les problèmes avec XXXXXXXX

Madame,

Je fais suite à votre courrier du 13/11/2007, par lequel vous me demandiez si j'avais obtenu satisfaction dans le dossier XXXXX.

Si j'ai tardé à vous répondre, c'est que XXXX a légèrement traîné pour mettre ses promesses à exécution.

Tout est enfin en règle et je me dois de vous remercier vivement pour la rapidité de votre intervention, sans laquelle, ma situation aurait été aujourd'hui vraisemblablement désespérée.

A votre disposition pour toute demande complémentaire, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mon plus profond respect.

Annexe IX

LE LIVRE VERT DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR LES SERVICES FINANCIERS DE DÉTAIL

L'AMF a répondu à la demande de la Commission européenne présentée dans son livre vert sur les services financiers de détail, dont la question 5 était ainsi rédigée :

"Question (5) En dépit des efforts consentis, notamment par la création du réseau FIN-NET, le traitement des plaintes transfrontalières des consommateurs de services financiers reste encore problématique. La Commission souhaiterait recevoir des propositions quant à la façon d'améliorer cette situation. Par exemple, conviendrait-il d'obliger les États membres à mettre en place des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges ? Les fournisseurs devraient-ils être contraints d'adhérer à un tel système ?

Devraient-ils être contractuellement tenus d'offrir une possibilité de règlement extrajudiciaire à leurs clients ?

L'AMF possède en son sein un service de médiation.

Le fondement légal de la mission confiée au médiateur de l'AMF figure à l'article L. 621-19 du code monétaire et financier selon lequel *"l'AMF est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation*" .

Outre sa mission d'information et de pédagogie auprès du public, le service de la médiation reçoit donc les réclamations portant sur les instruments et marchés financiers. Il propose également un règlement à l'amiable en cas de litige entre un particulier et un professionnel. La saisine du service de la médiation en cas de litige est confidentielle. La procédure, encadrée par une charte, ne commence qu'après l'accord des deux parties et aboutit généralement à une proposition de solution négociée de la part du médiateur.

Cette proposition ne lie pas les deux parties qui conservent à tout moment le droit de saisir les tribunaux.

L'action du médiateur de l'AMF s'inscrit naturellement dans le contexte européen né de la Recommandation de la Commission n° 98/257 CE du 30 mars 1998 relative aux principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Ces principes sont l'indépendance, la transparence, le respect du contradictoire, l'efficacité (libre accès à la procédure, gratuité, brièveté des délais de traitement), légalité et liberté (la procédure doit être acceptée par les deux parties).

Forte d'un service de médiation actif, reconnu et de plus en plus sollicité, l'AMF est donc très attentive aux perspectives de mise en place possible de systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de services financiers. Le médiateur de l'AMF est d'ailleurs un membre actif du réseau FIN-NET.

En préambule à la question posée par le document de consultation, l'AMF s'interroge sur le périmètre précis de la question posée par le Livre vert : la question porte-t-elle sur les litiges en matière financière ou est-elle de portée plus générale ?

S'il s'agit de la matière financière, la Directive MIF a déjà pris parti sur cette question en prévoyant à l'article 53 que :

"Les États membres encouragent l'institution de procédures de plainte et de recours efficaces permettant le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation concernant les services d'investissement et les services auxiliaires fournis par les entreprises d'investissement, en faisant appel, le cas échéant à des organismes existants.

Les Etats membres veillent à ce qu'aucune disposition légale ou réglementaire n'empêche ces organismes de coopérer effectivement au règlement de litiges transfrontaliers".

Si la Commission souhaite assurer l'efficacité d'un mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges (médiation ou arbitrage), il est nécessaire que chaque Etat membre se dote d'abord de tels mécanismes effectifs en interne afin de pouvoir l'étendre au niveau européen pour les litiges transfrontaliers en adhérant à FIN-NET.

La position de FIN-NET sera ainsi renforcée et permettra d'accompagner efficacement le développement des transactions transfrontalières.

L'existence de procédures extrajudiciaires de règlement des litiges semble acquise dans la plupart des Etats membres. Pour ceux qui n'auraient pas encore mis en place de telles procédures, il y aurait effectivement lieu de les y inciter, sous réserve du respect des principes relatifs aux procédures extrajudiciaires énoncés dans la décision de la Commission de 1998.

A l'heure actuelle, FIN-NET reçoit chaque année des demandes spontanées d'adhésion à son réseau, ce qui montre que les Etats membres sont conscients de la nécessité de renforcer la coopération européenne pour la résolution des litiges transfrontaliers.

Toutefois, FIN-NET n'est pas encore utilisé de manière optimale dans la mesure où il n'est pas suffisamment connu.

FIN-NET devrait ainsi communiquer davantage sur son existence et son activité tant vis-à-vis des États membres qu'au niveau des consommateurs européens. Cette communication permettrait de renforcer la confiance des

Annexe IX

consommateurs et d'encourager le développement des transactions transfrontalières en matière financière.

FIN-NET pourrait se rapprocher des Etats membres n'ayant pas encore adhéré à son réseau afin de les inciter à le faire.

Les fournisseurs devraient-ils être contraints d'adhérer à un tel système ?

On pourrait effectivement contraindre les fournisseurs à adhérer à un système de règlement extrajudiciaire des litiges pour renforcer la protection des consommateurs, ceci n'étant pas, par nature, exclusif d'un recours aux tribunaux en cas d'échec de la voie amiable.

En France, le rapport sur la commercialisation des produits financiers (novembre 2005) a préconisé d'obliger les intermédiaires financiers à indiquer dans toute lettre rejetant en tout ou partie une réclamation l'identité et l'adresse du médiateur.

La médiation est, en effet, une procédure souple, non contraignante, gratuite et confidentielle que les parties peuvent quitter à tout moment. Toutefois, la médiation trouve ses limites dans le fait qu'elle repose sur la bonne volonté des parties.

Devraient-ils être contractuellement tenus d'offrir une possibilité de règlement extrajudiciaire à leurs clients ?

Une telle clause permettrait d'essayer de trouver une solution amiable tout en laissant possible, en cas, d'échec, le recours aux juridictions ".

Autorité des marchés financiers
RUE
VIVIENNE

Madeleine GUIDONI

Diplômée de l'Ecole nationale de la magistrature à Bordeaux, Madeleine GUIDONI intègre la juridiction parisienne pour y commencer une carrière spécialisée en matière économique et financière.

Elle rejoint ensuite le Conseil de la concurrence comme rapporteur, puis comme rapporteur général adjoint, avant d'exercer son activité à la Sous-Direction économique et financière de la Direction des affaires criminelles et des grâces de la Chancellerie où elle est chargée du secteur de la grande délinquance financière (corruption, abus de biens, fraudes dans les marchés publics, ingérence).

Peu après l'installation du Conseil des marchés financiers (CMF), elle y est nommée conseiller juridique, en charge plus spécifiquement de la mise en place et du suivi des procédures de sanction.

A la suite de la fusion du CMF et de la Commission des opérations de bourse (COB), elle est nommée médiateur de l'Autorité des marchés financiers en avril 2004.

Comment contacter le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Madame Madeleine Guidoni
Autorité des marchés financiers
17, Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Site internet : www.amf-france.org - rubrique Médiateur

Permanences téléphoniques :
mardi et jeudi de 14 h à 16h
Tél : 01 53 45 64 64 - Fax : 01 53 45 59 60

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS -JUIN 2007
Conception et réalisation de la couverture : Avant-Garde