



Paris, le 11 juin 2025

Le Médiateur publie son rapport annuel 2024

A l'occasion de la présentation de son Rapport annuel à la presse, le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Marielle Cohen-Branche, a fait le bilan de son activité et souligné le caractère singulier que revêt l'année 2024. Le nombre de demandes qui lui ont été adressées a connu une nouvelle hausse, marquée notamment par les effets du retournement du marché immobilier.

Les faits et chiffres marquants de 2024

Le médiateur de l'AMF a continué d'enregistrer une hausse du nombre de saisines reçues par rapport à 2023. Le nombre de demandes recevables est en hausse également dans des proportions similaires. Si les dossiers traités et clos par la Médiation sont moins nombreux à la suite d'un renouvellement fort de l'équipe, le taux d'adhésion aux propositions de solution du médiateur demeure très élevé.

Les chiffres clés 2024 sont les suivants :

- 2 204 dossiers reçus (1 922 en 2023 soit +15 % en moyenne et +70 % depuis 2019) ;
- 1 969 dossiers traités et clos (2 060 en 2023) ;
- 1 168 dossiers recevables entrant dans le champ de compétence du médiateur (1 005 en 2023, soit +16 %) ;
- 710 propositions de solution rendues (-14 %) ;
- en moyenne, 94 % des propositions (aussi bien favorables que défavorables) émises par le médiateur sont acceptées par les deux parties.

Enfin, le Journal de bord mensuel du médiateur publié sur le site internet de l'AMF a enregistré 116 000 visites, soit 7 % de plus qu'en 2023.

Un bond des litiges liés aux SCPI et au financement participatif (*crowdfunding*) immobilier

En hausse respectivement de 64 % et 88 %, les litiges liés à des sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) comme au financement participatif immobilier ont fortement augmenté en raison du retournement de ce marché.

Dans le cas des SCPI, les problématiques principales demeurent celles des délais de traitement et d'enregistrement des demandes de retrait et surtout de leur délai d'exécution, aggravées parfois par la dépréciation de la valeur des parts ou élargies à la remise en cause du conseil lors de la souscription. Le médiateur appelle de ses vœux que les documents commerciaux soient intégrés dans les pièces à conserver par les deux parties.

En matière de financement participatif immobilier, les demandes faites auprès du médiateur concernent essentiellement des financements d'opérations complexes de promotions immobilières. Celles-ci révèlent trop souvent des insuffisances des plateformes dans la sélection des projets proposés.

En 2024, le Plan d'épargne en actions (PEA) et l'épargne salariale restent cependant les premiers motifs de saisines même si leur nombre est en baisse (de respectivement 37 % et 15 %).

Les délais de transfert du PEA en cas de changement d'établissement représentent les deux tiers des litiges et la détention de titres non cotés demeure un facteur supplémentaire de complexité.

Les demandes en épargne salariale font apparaître, cette année encore, des situations particulièrement difficiles rencontrées par les épargnants, notamment lorsque ceux-ci souhaitent le remboursement anticipé de leurs avoirs. Ces situations peuvent trouver en équité des solutions grâce à la coopération avec les principaux teneurs de compte en attendant, dans les cas les plus délicats, que l'évolution des textes vienne combler certaines lacunes.

S'agissant des ordres de bourse et des opérations sur titres, une baisse notable des litiges est constatée malgré des incompréhensions qui perdurent quant aux droits préférentiels de souscription (DPS).

Si les dossiers reçus en matière de crypto-actifs continuent de croître (+22 % par rapport à 2023), 36 % seulement étaient recevables contre 31% en 2023. Cet accroissement fait suite à un mouvement important d'enregistrement des plateformes en tant que prestataire de services sur actifs numériques (PSAN) au cours des deux années précédentes.

Enfin, les litiges liés aux successions, moins nombreux, demeurent très complexes et les avis rendus par le médiateur sont deux fois plus favorables que défavorables.

□ À propos de l'AMF

Autorité publique indépendante, l'AMF est chargée de veiller
à la protection de l'épargne investie en produits financiers,
à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés.
Visitez notre site www.amf-france.org
