

Rapport du médiateur 2025



Qui est le médiateur de l'AMF ?

Rémi Bouchez a été nommé le 1^{er} décembre 2025 par la présidente de l'AMF, Marie-Anne Barbat-Layani, pour un mandat de trois ans, renouvelable.

En qualité de médiateur de la consommation, il est référencé auprès de la Commission européenne.

Rémi Bouchez est diplômé de l'Institut d'études politiques de Paris, ancien élève de l'École nationale d'administration et licencié en droit. Il a consacré sa carrière à l'intérêt général.

Après une première partie de carrière à la Direction du budget, puis aux affaires économiques au Secrétariat général du Gouvernement, Rémi Bouchez a été conseiller d'État de 2001 à 2019, assesseur à la Section du contentieux de 2003 à 2010, puis président adjoint de la Section des finances de 2010 à 2019. En novembre 2019, il devient président de la Section de l'administration, avant d'exercer, à partir d'octobre 2024, les fonctions de président adjoint de la Section des travaux publics et de juge des référés à la Section du contentieux jusqu'en octobre 2025.

En parallèle, en tant que haut magistrat, il s'est vu confier différents mandats au sein d'autorités publiques. Il a ainsi rejoint la Commission des sanctions de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en 2010 en tant que membre, avant de la présider de 2013 à 2020. Il a également été membre de la Cour de discipline budgétaire et financière de 2013 à 2019.

Depuis décembre 2023, Rémi Bouchez est membre de la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP).

Pour mener à bien sa mission de médiateur de l'AMF, Rémi Bouchez s'appuie sur l'équipe de juristes du Pôle médiation au sein de la Direction des relations avec les épargnants et de leur protection.

Sommaire

L'édito du médiateur	4
Ce qu'il faut retenir de 2025	6
Dossiers reçus et clos : + 37 % et + 41 %.....	6
Une hausse des saisines hors du champ du médiateur : + 39 %.....	7
1315 dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF.....	11
888 propositions de solution, suivies dans 92 % des cas.....	11
Les délais s'allongent mais ils restent maîtrisés.....	13
Les thèmes traités par la Médiation en 2025	14
Les thèmes récurrents.....	14
Les autres thématiques.....	23
Les réflexions sur d'autres dossiers rencontrés en 2025.....	31
La Médiation de l'AMF en 2025	36
Les autres activités de la Médiation.....	36
L'organisation de la Médiation.....	37

L'édito du médiateur

RÉMI BOUCHEZ,
médiateur de l'AMF



Jusqu'au 1^{er} décembre 2025, c'est Marielle Cohen-Branché qui était aux commandes de la Médiation de l'AMF. Ce rapport traite donc d'une année qui porte presque entièrement sa marque. Cet édito est, d'abord et surtout, l'occasion pour moi de lui rendre un hommage chaleureux et admiratif, auquel s'associe toute l'équipe de la Médiation.

Pendant quatorze années, Marielle Cohen-Branché a œuvré avec un engagement sans faille et une énergie inlassable à la résolution de milliers de litiges opposant des épargnants et leurs prestataires de services. Elle a d'abord accompli une œuvre fondatrice, en particulier lorsque la médiation de l'AMF est devenue une « médiation de la consommation » à la suite de la transposition de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges. Elle a ensuite développé et constamment perfectionné le dispositif, toujours au bénéfice des épargnants, en y mettant toute son expérience de juriste et ses talents de pédagogue, de sorte que son empreinte sur la médiation de l'AMF est profonde et indélébile.

Marielle Cohen-Branché a aussi beaucoup contribué à faire connaître et à faire progresser la médiation de la consommation en général, notamment en assurant de nombreuses formations et en participant activement à de multiples instances de réflexion ou de concertation, ce qu'elle continue d'ailleurs de faire.

Il nous incombe maintenant d'être à la hauteur de ce bel héritage !

Le Journal de bord du médiateur est l'un des acquis que j'entends bien sûr conserver et poursuivre. Il consiste à présenter chaque mois, sous forme anonymisée, un dossier de médiation particulièrement intéressant et dont une leçon générale peut être tirée au bénéfice des professionnels et des consommateurs.

En 2025, les « dossiers du mois » ont permis de traiter des sujets très variés parmi les difficultés que peuvent rencontrer épargnants et investisseurs. Ils sont mentionnés dans les développements par thème qui suivent dans ce rapport et sont accessibles sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers, mais j'en retiens dès à présent quelques-uns.

Ainsi, s'agissant du plan d'épargne en actions (PEA), sujet sur lequel les saisines sont très nombreuses, les dossiers du mois ont permis de rappeler l'importance du premier versement pour valider l'ouverture du compte (avril) ainsi que celle de la date à laquelle s'opère le transfert de propriété en cas d'acquisition d'actions non cotées (septembre), et de souligner qu'en cas de doute, et il en va de même pour un compte titres ordinaire, les conditions tarifaires doivent être interprétées dans le sens le plus favorable au consommateur (décembre).

Dans le domaine de l'épargne salariale, qui est également l'un de ceux donnant lieu à un grand nombre de saisines, deux dossiers du mois ont été consacrés à des cas spécifiques de déblocage anticipé du plan d'épargne retraite collectif : la remise en état de la résidence principale à la suite d'une catastrophe naturelle (mars) et la cessation d'activité non salariée à la suite d'une liquidation judiciaire (juillet).

Les ordres de bourse occasionnent aussi beaucoup de litiges, souvent liés à une mauvaise compréhension par l'investisseur des conditions de leur exécution, et cela a été le cas en 2025. Le dossier du mois de novembre a ainsi porté sur le décalage de cours important qui peut apparaître lors du passage d'un ordre « au marché » portant sur des titres très peu liquides (il s'agissait en l'espèce de droits préférentiels de souscription d'une valeur unitaire très faible).

Enfin, en matière de sociétés civiles de placement immobilier, de nombreux litiges portent depuis quelque temps sur les ordres de retrait. Un dossier du mois a permis de rappeler qu'à la différence des ordres de vente de parts, les demandes de retrait par la société de gestion n'ont pas de durée de validité et n'ont donc pas à être renouvelées (février).

Sur le plan quantitatif, l'année 2025 est celle d'une hausse très importante du nombre de saisines, à un niveau jamais atteint précédemment : + 37 %. L'augmentation atteint + 150 % dans le domaine des PEA, en raison presque exclusivement de très nombreux litiges portant sur la durée excessive des transferts d'un établissement à l'autre.

Ces chiffres mettent la Médiation de l'AMF en grande tension, pour éviter que les délais de traitement des dossiers ne s'allongent trop, sachant qu'il est impératif, pour un médiateur, de traiter chaque demande avec attention, même si elle porte sur des montants modestes, et de proposer, après échange avec le professionnel mis en cause, des solutions adaptées à des situations qui ne sont jamais exactement les mêmes.

Les médiateurs de la consommation sont tous confrontés à des défis similaires, en particulier dans le secteur financier. L'année 2026, qui est celle du début des travaux de transposition des modifications apportées récemment à la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges, sera donc nécessairement celle d'une réflexion générale sur ces défis et sur les moyens d'y répondre.

Quoi qu'il en soit, j'atteste et je me porte garant de l'engagement et de l'énergie que continueront de déployer les membres de l'équipe de la Médiation de l'AMF, chaque jour au service des épargnants et des professionnels pour essayer de résoudre au mieux les litiges qui leur sont soumis, le plus souvent compliqués et délicats, au terme d'une procédure amiable et volontaire de part et d'autre, qui se veut « gagnant-gagnant » dans toute la mesure du possible.

Ce qu'il faut retenir de 2025

2025 est, une nouvelle fois pour la Médiation de l'AMF, une année de records. Tous les indicateurs sont à la hausse: dossiers reçus, clos, traités dans et hors champ de compétences, propositions de solutions rendues, etc. En conséquence, les délais de traitement sont plus longs, ils restent néanmoins contenus.

Dossiers reçus et clos: + 37 % et + 41 %

En 2025, avec 3010 nouvelles demandes, représentant une hausse de 37 % par rapport à 2024, la médiation connaît sa plus forte progression jamais enregistrée.

En 2025, les demandes reçues entrant dans le champ de compétence sont en hausse de 34 % par rapport à 2024.

La saisine de la médiation par la voie du formulaire électronique a progressé en 2025, atteignant 68 % des demandes (60 % en 2024), contre 32 % par courrier (40 % en 2024). Cette évolution est positive car les demandes reçues par formulaire sont proportionnellement plus pertinentes, en partie grâce à un filtrage qui permet aux demandeurs de mieux orienter les demandes

et d'assurer leur recevabilité. En effet, alors que 70 % des demandes reçues par courrier sont hors champ de compétence, cette proportion descend à 38 % s'agissant des dossiers reçus par formulaire.

Le détail des dossiers reçus hors du champ de compétence de la médiation de l'AMF montre que la hausse est particulièrement forte, depuis plusieurs années, pour les dossiers concernant le domaine bancaire.

En 2025, les demandes qui relèvent d'un médiateur financier d'un autre pays européen augmentent également fortement (voir Graphique 3). En 2025, la Médiation a traité et clos 2772 dossiers (+ 41 % par rapport à 2024).



La saisine par le formulaire en ligne permet, grâce au filtrage par questions, de mieux orienter le demandeur vers le médiateur compétent. Malgré cela, les demandes traitées pour incompétence bancaire restent nombreuses. Elles représentent encore plus de la moitié des dossiers hors champ de compétence.

LYSIANE FLOBERT,
collaboratrice de la Médiation

**Dossiers reçus et clos:
+ 37 % et + 41 % p. 5**

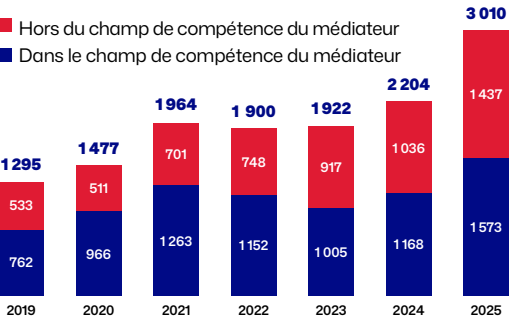
**Une hausse des saisines hors
du champ de compétence du
médiateur: + 39 % p. 6**

**1315 dossiers traités dans le
champ de compétence du
médiateur de l'AMF p. 8**

**888 propositions de solution,
suivies dans 92 % des cas p. 10**

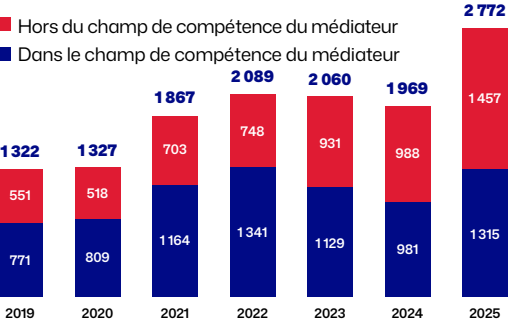
**Les délais s'allongent mais ils
restent maîtrisés p. 11**

Graphique 1 – Dossiers reçus



En 2024 et en 2025, le nombre de dossiers reçus est nettement supérieur à celui des dossiers clos, de sorte que le stock de dossiers en cours d’instruction

Graphique 2 – Dossiers traités et clos



a fortement augmenté par rapport aux années précédentes. Ainsi, au 31 décembre 2025, le stock était de 693, contre 455 au 31 décembre 2024 (+ 52 %).

Une hausse des saisines hors du champ de compétence du médiateur: + 39 %

À leur réception, les dossiers sont examinés au regard de leur recevabilité. Certains sont clos d’emblée pour différents motifs : hors champ de compétence de la médiation, absence de réclamation préalable, saisine tardive (lorsque la réclamation préalable a été effectuée il y a plus d’un an), autre médiateur saisi (deux médiateurs ne pouvant être saisis en même temps, ou à la suite, d’un même litige), procédure judiciaire en cours, et demandes qui s’apparentent davantage à des consultations juridiques ou à des alertes plutôt qu’à une demande de médiation.

Les dossiers clos hors du champ de compétence (1457 en 2025 contre 988 en 2024) sont traités rapidement en indiquant aux demandeurs, quand cela est possible, quel médiateur est compétent.

LES DOSSIERS CLOS PEUVENT ÊTRE HORS CHAMP DE COMPÉTENCE POUR PLUSIEURS CAUSES

Le médiateur doit se déclarer incompétent en raison de l’objet du litige, lorsque celui-ci porte sur des produits bancaires ou d’assurance ou encore lorsqu’il concerne des aspects purement fiscaux.

En 2025, 55 % des dossiers hors champ de compétence traités et clos concernaient le domaine bancaire (809 dossiers).

Les particuliers victimes de fraudes sur internet en tous genres, via des virements ou des prélèvements, sont nombreux. Bien souvent, pour contester un virement ou un paiement par carte bancaire utilisée pour la souscription de placements financiers, les particuliers se tournent vers l’AMF et son médiateur, compétents en matière de produits financiers. Cependant, ces dossiers relèvent bien du seul domaine bancaire, dans la mesure où même si l’opération contestée concerne la souscription de placements financiers, c’est la responsabilité de l’établissement de crédit qui a transmis les virements ou exécuté les paiements par carte qui est recherchée.

Il convient de rappeler que, en application de la réglementation française qui a transposé la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges (directive 2013/11/UE, article L. 616-1 du code de la

consommation), il appartient aux établissements financiers de communiquer les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont ils relèvent, à défaut de quoi ils encourent une amende administrative de 15 000 euros (article L. 641-1 du même code). Il importe que cette obligation soit mise en œuvre de façon claire et opérationnelle, compte tenu de la pluralité des médiateurs dans le secteur financier (banque, assurance, épargne).

LES LITIGES À CARACTÈRE TRANSFRONTALIER SONT SOUVENT HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Selon le code de la consommation, le litige transfrontalier est défini, dans le contexte de la médiation de consommation, comme celui qui naît du contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, lorsque ce dernier ne réside pas dans le même pays européen que le professionnel au jour de la conclusion du contrat (article L. 611-1 du code de la consommation). Cela recouvre deux hypothèses :

- en premier lieu, il peut s’agir d’un litige entre un consommateur résidant dans un autre pays européen et un établissement financier agréé en France par l’AMF. Dans ce cas, le médiateur de l’AMF est compétent (sous réserve des autres conditions de recevabilité de la demande de médiation) ;
- en second lieu, le litige peut naître entre un consommateur résidant en France et un établissement financier agréé dans un autre pays européen. Le champ de compétence du médiateur est alors restreint et dépend de plusieurs facteurs.

Pour déterminer sa compétence en matière de litige transfrontalier, le médiateur procède à un examen au cas par cas, en tenant compte notamment des éléments suivants :

- le statut de l’entité visée, notamment si le professionnel exerce ses activités en France en libre prestation de services ou par l’intermédiaire d’une succursale ou s’il dispose d’une filiale agréée par l’AMF ;
- le motif de la demande, notamment le type de placement en cause et le thème de la réclamation, dont va dépendre la répartition des compétences entre l’autorité du pays d’origine et l’autorité du pays d’accueil au sein de l’Union européenne ;
- le contenu des conditions générales de l’établissement financier (notamment si un médiateur de la consommation, au sens de la directive 2013/11/UE, d’un autre pays européen est désigné comme compétent).

Le nombre de dossiers transfrontaliers est en très forte hausse par rapport à 2024 et une très grande majorité de ces dossiers sont hors champ de compétence de la médiation de l’AMF.

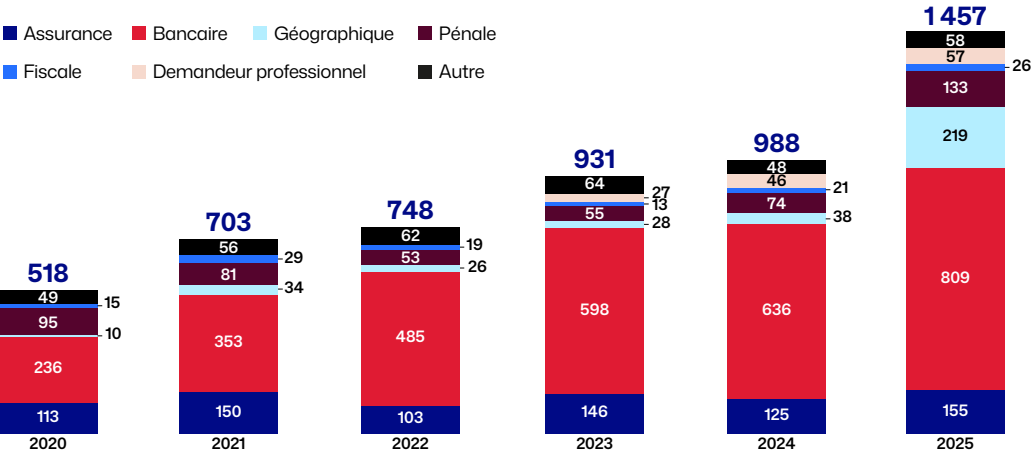
En 2025, la Médiation de l’AMF a reçu 297 dossiers transfrontaliers. Sur les 302 dossiers qu’elle a traités et clos, seuls 40 étaient recevables (13 %).

Des prestataires de services d’investissement régulés dans des pays européens ont en effet multiplié les campagnes commerciales à destination du public français. Certains se sont mis à proposer des offres de souscription de PEA, alors que cette enveloppe fiscale n’était proposée que par les acteurs français jusqu’à présent. Ces

À savoir

Conformément à l’article L. 621-19 du code monétaire et financier, le médiateur de l’AMF intervient pour tout litige en matière de placement financier qui entre dans le champ de compétence de l’AMF. Il accomplit sa mission de médiation à l’égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre I du livre VI du code de la consommation. Conformément aux articles L. 611-1 et suivants de ce code, le médiateur de l’AMF peut être saisi par tout consommateur ou « non professionnel », au sens de l’article liminaire du code de la consommation, d’un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l’AMF.

Graphique 3 – Dossiers clos pour incompétence



prestataires ne prévoient cependant pas, dans leurs conditions générales, un recours possible à la médiation de l'AMF, mais renvoient à un autre mode de règlement extrajudiciaire des litiges, le plus souvent la compétence des médiateurs de la consommation du pays d'origine de l'établissement financier.

LES SAISINES DE PROFESSIONNELS ET LES LITIGES À FORTE SUSPICION PÉNALE SONT AUSSI HORS CHAMP DE COMPÉTENCE

Enfin certains dossiers ne peuvent être traités par le médiateur pour d'autres causes telles que la qualité de professionnel du demandeur ou une forte suspicion d'infraction pénale à l'encontre de l'entité visée.

1315 dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur

Sur ces 1315 dossiers, 427 l'ont été sans qu'une proposition d'avis n'ait pu être formulée :

- 150 dossiers ont été clos pour motif de saisine prématurée, l'épargnant n'ayant pas justifié d'une réclamation préalable refusée ou laissée sans réponse dans un délai minimum de deux mois ;
- 3 dossiers ont été requalifiés en consultations car ils soumettaient des questions au médiateur sans toutefois le saisir d'un litige ;
- 18 dossiers ont été requalifiés en alertes car ils visaient seulement à dénoncer une pratique, sans réclamer de réparation. Une fois requalifiés en alertes, ces dossiers ont été transmis pour suivi aux services de l'AMF concernés ;
- 6 saisines étaient tardives, la réclamation préalable datant de plus d'un an, ce qui est un motif d'irrecevabilité ;
- 7 litiges faisaient déjà l'objet d'une procédure judiciaire, incompatible avec une médiation qui est un processus amiable ;
- 9 dossiers ont été clos en raison de la saisine parallèle d'un autre médiateur ;

Ainsi une personne qui a la qualité de professionnel, c'est-à-dire qui agit dans le cadre de son activité professionnelle, est en dehors du champ de compétence du médiateur. Il convient d'analyser la qualité de professionnel d'une personne morale conformément à la jurisprudence des tribunaux judiciaires.

En outre, il ne peut être engagé de médiation amiable dans le cas de litiges visant des entités à l'encontre desquelles il existe une forte suspicion d'infraction pénale. Dans cette hypothèse, les dossiers les plus manifestes sont adressés à la Direction des affaires juridiques de l'AMF en vue, le cas échéant, de la mise en œuvre de l'article L. 621-20-1 du code monétaire et financier, qui impose à l'AMF d'aviser le procureur de la République de tout crime ou délit dont elle aurait connaissance.

- 10 dossiers étaient inexploitable ;
- 30 dossiers ont été clos pour diverses autres raisons.
- 165 dossiers ont été clos pour abandon de la médiation par le demandeur, dont 68 parce que le demandeur a informé la Médiation de la fin de son litige avant même que la demande d'observations ait été adressée au professionnel mis en cause, par exemple en cas de réalisation de sa demande de transfert de PEA. Pour les autres dossiers, l'abandon résultait, par exemple, d'un règlement direct du litige ou de l'incapacité de l'épargnant à fournir les documents indispensables à l'examen de sa demande ;
- 29 dossiers ont fait l'objet d'un refus de médiation de la part du professionnel (contre 13 en 2024), 13 de ces refus étaient imputables à des conseillers en investissements financiers. Il convient de rappeler que, lorsque l'exercice de ce droit ponctuel, dont les services de l'AMF sont avisés, devient systématique, le médiateur estime que le professionnel ne garantit plus le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, en méconnaissance de son obligation légale (article L. 612-1 du code de la consommation).

888 propositions de solution, suivies dans 92 % des cas

Ces 888 propositions de solution, également appelées « propositions du médiateur » pour se conformer aux textes spécifiques du code de la consommation, ont été favorables au demandeur dans 482 dossiers (soit 54 %) et défavorables au demandeur dans 406 dossiers (soit 46 %). Rappelons qu'un taux de recommandation favorable élevé ne peut être un objectif en soi puisque le sens de la proposition dépend des caractéristiques intrinsèques du dossier, c'est-à-dire du bien-fondé de la demande.

Le taux d'adhésion aux propositions du médiateur s'exprime de deux manières :

- 93 % des propositions, lorsqu'elles sont favorables à l'épargnant, sont suivies par les deux parties ;
- seules 9 % des propositions défavorables aux épargnants sont contestées par ces derniers.

Il en résulte un taux d'adhésion global de 92 %.

Les propositions de solution favorable ont, comme chaque année, un taux élevé de suivi car elles sont le plus souvent obtenues à la suite d'échanges avec les établissements financiers préalablement à l'émission de la proposition du médiateur. Il reste ensuite à obtenir l'adhésion du demandeur à cette proposition de solution.

Les propositions d'avis favorable du médiateur, consistent à obtenir du professionnel :

- l'exécution d'une instruction (68 % des avis favorables) ;
- la réparation du préjudice par son indemnisation (32 % des avis favorables).

En 2025, le montant total des indemnisations obtenues en 2025 s'est élevé à 621274 euros (contre 373038 euros en 2024). Les sommes consenties par les professionnels pour éteindre les litiges vont de 2 à 115 000 euros, avec une moyenne de 4008 euros et une médiane à 1320 euros.



Des taux d'adhésion élevés sont positifs. Ils traduisent que, bien souvent, l'épargnant a trouvé en la médiation une voie d'apaisement extrajudiciaire de son litige. Et puis, en cas de désaccord persistant, il peut toujours se tourner vers les tribunaux. Cela lui est systématiquement rappelé dans le courrier de proposition du médiateur.

FRANÇOIS DENIS DU PÉAGE, délégué du médiateur

Graphique 4 – Motifs de clôture des dossiers traités en 2025

2772 dossiers traités

1457 dossiers traités hors champ de compétence du médiateur

1315 dossiers traités dans le champ de compétence du médiateur

233 dossiers non traités sur le fond

1082 médiations engagées

194 médiations abandonnées ou refusées

888 propositions de solutions rendues en 2025

+ 41 % par rapport à 2024 (1969)

Type d'incompétences	Nombre d'incompétences traitées
Bancaire	809
Géographique	219
Assurance	155
Pénale	133
Statut professionnel du demandeur	57
Fiscale	26
Autres	58

+ 34 % par rapport à 2024 (981)

Motif de clôture	Nombre de dossiers clos
Saisine prématurée	150
Demande requalifiée en alerte	18
Inexploitable	10
Autre médiateur saisi	9
Procédure judiciaire	7
Saisine tardive	6
Demande requalifiée en consultation	3
Autres	30

+ 29 % par rapport à 2024 (837)

Motif de clôture	Nombre de dossiers clos
Abandon du demandeur	165
Médiation refusée ou abandonnée par le professionnel	29

+ 25 % par rapport à 2024 (710)

Graphique 5 – Propositions de solutions rendues

888 propositions de solutions en 2025

54 % des recommandations sont favorables aux demandeurs (partiellement ou totalement)

93 % des recommandations favorables sont suivies par les deux parties

46 % des recommandations sont défavorables aux demandeurs

9 % des demandeurs dont la recommandation est défavorable, déclarent ne pas être satisfaits

Les délais s’allongent mais ils restent maîtrisés

La médiation, conformément aux articles R. 612-2 et R. 612-5 du code de la consommation, issus de la transposition de la directive européenne 2013/11/UE, doit instruire les dossiers recevables dans un délai de 90 jours à compter de la réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur.

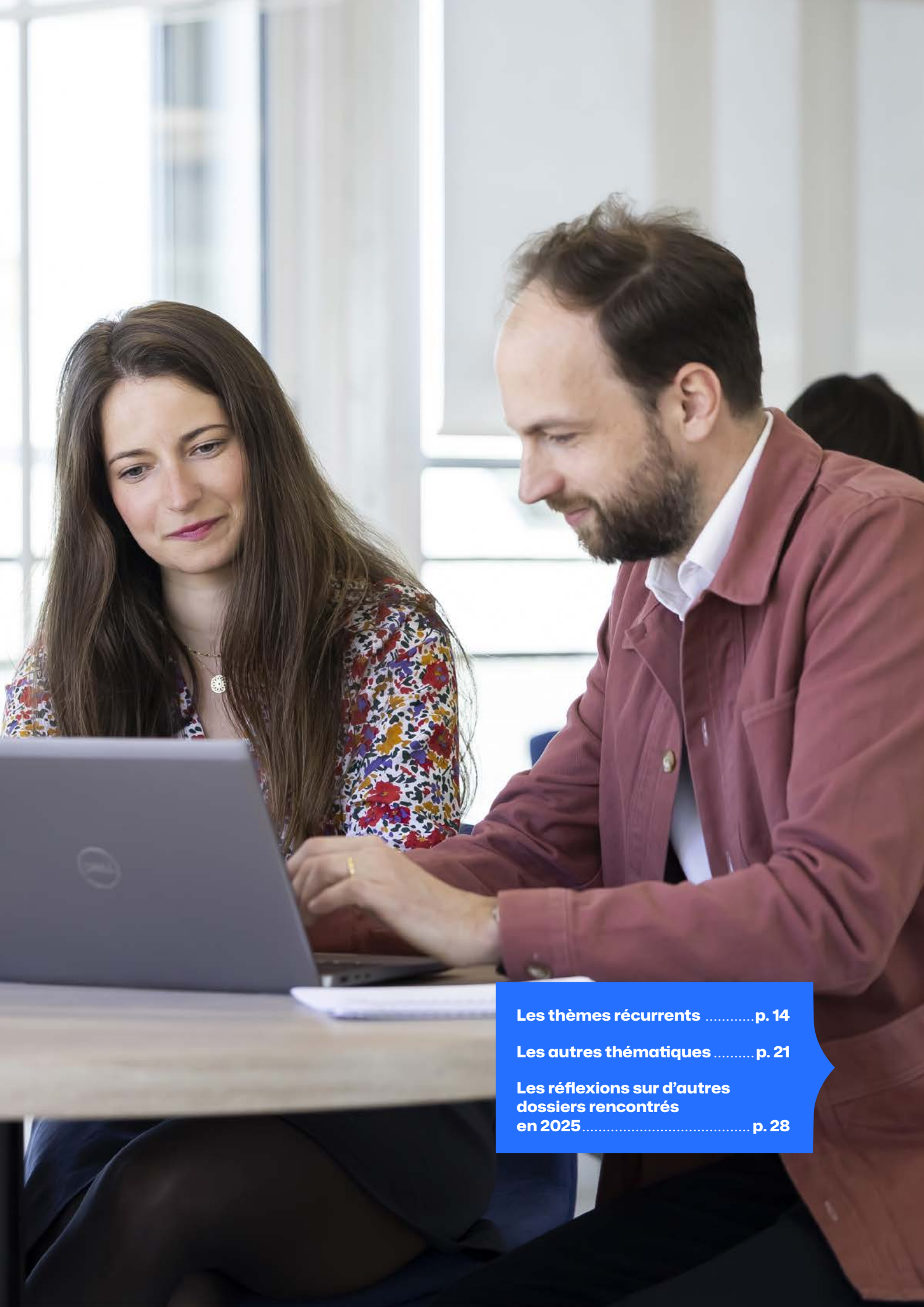
Le dépassement de la durée de 90 jours résulte souvent du temps nécessaire pour obtenir une réponse complète du professionnel (dont le délai de réponse n’est pas limité par les textes ou par une obligation professionnelle, ce qui peut être regrettable).

La durée de traitement peut également dépasser les 90 jours lorsque le dossier est complexe. Ainsi, en 2025, le processus dans son ensemble – c’est-à-dire jusqu’à la date de l’émission de l’avis du médiateur, qui marque la fin de la médiation – a duré en moyenne près de quatre mois et demi avec une médiane à 97 jours, contre trois mois et demi, avec une médiane à 77 jours en 2024, et cinq mois avec une médiane à 85 jours en 2023.

En cas d’avis favorable, le médiateur s’informe de la réponse de l’épargnant, qui dispose à cet effet de 15 à 30 jours, selon le cas. Cependant, si la proposition, déjà acceptée par le professionnel, correspond exactement à ce qu’a souhaité le demandeur, ce délai est ramené à 8 jours, au-delà desquels le dossier est clos. Sur demande, et à titre exceptionnel, le médiateur peut, au-delà de sa mission qui est légalement achevée, aider à la rédaction d’un protocole d’accord et surveiller l’exécution du versement de l’indemnisation convenue. La clôture purement administrative du dossier est alors différée d’autant.

En cas d’irrecevabilité, et conformément à l’article L. 612-2 du code de la consommation, le consommateur en est informé par le médiateur dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier.

En 2025, les irrecevabilités ont été signifiées au demandeur en moyenne dans un délai de 10 jours, avec une médiane à 6 jours, délais bien inférieurs aux trois semaines imposées par la réglementation. Ces délais étaient de 11 jours avec une médiane à 5 jours en 2024 et de 10 jours avec une médiane à 6 jours en 2023.



Les thèmes traités par la Médiation en 2025

En 2025, comme chaque année, les dossiers traités et clos ont concerné tout type d'établissements, mais plus des trois-quarts d'entre eux (78 %) ont porté sur des litiges impliquant des prestataires de services d'investissement. Les sujets traités ont, eux aussi, été très variés avec une forte présence des thèmes récurrents PEA, épargne salariale et opérations sur titres.

Les dossiers traités et clos ont concerné 188 établissements différents : prestataires de services d'investissement, sociétés de gestion de portefeuille, prestataires de services de financement participatif et conseillers en investissements participatifs, prestataires de services sur actifs numériques et prestataires de services sur crypto-actifs, conseillers en investissements financiers et, très ponctuellement, entreprises de marché et sociétés cotées.

En 2025, les sujets traités ont également été extrêmement variés. Les principales tendances en 2025 sont les suivantes :

- la durée des transferts de PEA : le nombre de dossiers a fortement augmenté. C'est le principal motif de litige. Une part significative de ces litiges provient des transferts de PEA à destination d'établissements étrangers européens qui ont entrepris des campagnes commerciales en France ;

- l'épargne salariale : ces saisines sont également en forte hausse. Elles représentent le deuxième thème de saisine ;

- l'immobilier : l'année 2025 a vu se poursuivre les tendances constatées en 2023 et 2024 qui sont liées aux difficultés du marché de l'immobilier, notamment les litiges concernant des sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) ;

- le financement participatif (essentiellement de projets immobiliers) est également en très forte hausse ;

- les crypto-actifs continuent à augmenter mais, comme les années précédentes, seule une minorité concerne le domaine de compétence de la médiation de l'AMF.

Le nombre de dossiers impliquant des conseillers en investissements financiers est stable.

Les thèmes récurrents p. 14

Les autres thématiques p. 21

**Les réflexions sur d'autres
dossiers rencontrés
en 2025 p. 28**

Les thèmes récurrents

LE PEA : LE VOLUME DE DOSSIERS CLOS CONNAÎT UNE NOUVELLE ET TRÈS FORTE HAUSSE (+ 150 %)

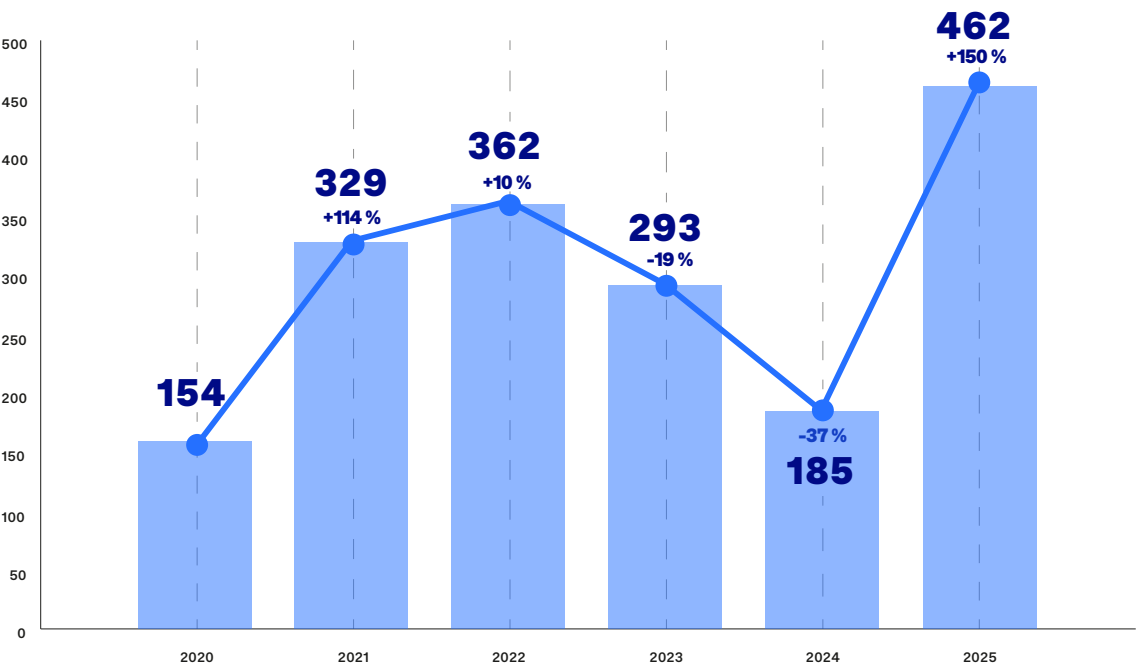
Après une diminution en 2024, les litiges relatifs aux plans d'épargne en actions (PEA) retrouvent, en 2025, la position de premier motif de saisine du médiateur. Le nombre de dossiers clos liés au PEA a considérablement augmenté, passant de 185 en 2024 à 462 en 2025, soit une augmentation de 150 %.

Près des trois-quarts de ces dossiers concernent des transferts de PEA, soit 342 dossiers (109 en 2024), dont :

- 191 portent sur des transferts entre acteurs français ;
- 151 dossiers portent spécifiquement sur des transferts vers des acteurs étrangers intervenant en libre prestation de services en France.

Les 120 dossiers qui composent le dernier quart portent sur d'autres litiges que les transferts (irrégularités, frais, clôture, etc.) et sont également en hausse par rapport aux 76 dossiers recensés en 2024.

Graphique 6 – Évolution des dossiers clos de PEA (2020-2025)

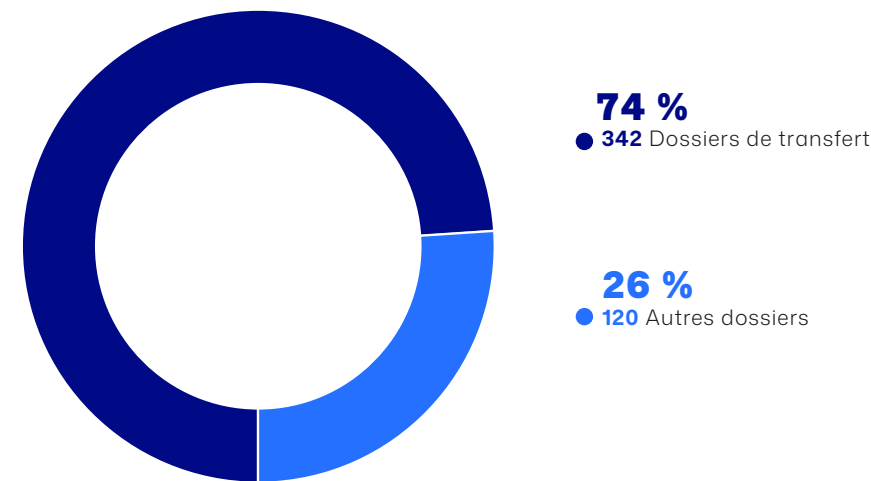


L'essor d'acteurs étrangers dans l'écosystème PEA : une source inédite de litiges

Entre la fin de l'année 2024 et le début de l'année 2025, plusieurs acteurs étrangers intervenant en libre prestation de services (LPS) ont commercialisé en France des offres liées au PEA, fréquemment relayées par des campagnes publicitaires actives. Cela a entraîné une très forte hausse des demandes de transfert et, corrélativement, un volume exceptionnel de dossiers portés devant le médiateur en 2025.

De l'analyse de ces dossiers, deux enseignements principaux se dégagent. D'une part, lors de leur arrivée sur le marché français, ces acteurs ont eu recours à des modalités de transfert de titres sensiblement différentes des pratiques usuelles en France. Cela a contribué, dans un premier temps, à fortement allonger les délais de traitement. D'autre part, l'absence d'information sur la non-acceptation d'un certain nombre de titres, pour des raisons diverses, par les établissements de destination a, dans bien des cas, retardé les transferts, que seule la cession des titres en cause, lorsqu'elle était possible, pouvait débloquer.

Graphique 7 – Répartition des 462 dossiers de PEA en 2025



97 dossiers sur les 151 dossiers examinés – soit plus de la moitié – ont conduit le médiateur à se déclarer incompétent, la réclamation étant dirigée vers un établissement étranger, dont les conditions générales renvoient vers un autre mode de règlement amiable des litiges. Néanmoins, 54 dossiers concernant un transfert vers un acteur étranger ont pu être instruits par la Médiation de l'AMF dès lors que la réclamation était dirigée vers l'établissement français « sortant ». Tous les avis rendus à ce sujet ont été, au moins partiellement, favorables aux épargnants, le transfert ayant fini par être réalisé.

L'augmentation des litiges de transfert entre établissements français

Indépendamment des transferts vers des acteurs étrangers, le nombre des litiges de transfert entre deux établissements français a également augmenté. Il est probable que cette augmentation s'explique, en partie, par l'arrivée d'établissements étrangers sur le marché du PEA. En effet, cette conjoncture nouvelle a contribué à la surcharge des services chargés de gérer ces opérations et, par conséquent, à l'allongement des délais de traitement, y compris pour les transferts entre établissements français.

Outre cet effet conjoncturel, plusieurs facteurs de complexité propres aux transferts de PEA, déjà identifiés par le médiateur, apparaissent dans ces litiges. Il s'agit notamment des interrogations relatives à la possibilité d'arbitrer pendant la période de transfert et à certaines exigences documentaires des établissements d'accueil, telles que la réception du RIB ou de l'IBAN du nouveau PEA. Des blocages résultent également de bordereaux d'informations fiscales incomplets ou erronés, parfois issus de transferts antérieurs ou de la présence de titres non transférables.

Les autres sources de difficultés liées au PEA

Plus d'un quart des dossiers clos en 2025 (120) mettent en évidence des difficultés persistantes de compréhension du fonctionnement du PEA, ainsi que des problématiques récurrentes liées au formalisme⁽¹⁾ encadrant l'acquisition et la détention de titres non cotés.

L'illustration d'une difficulté de compréhension générale

Dans un dossier, un épargnant contestait le délai de traitement, par son teneur de compte, d'une demande de retrait de liquidités de son PEA, engagée le 25 janvier 2025 et aboutie le 6 février 2025, qu'il estimait tardive au regard de son besoin de financement pour une autre opération d'investissement. Dans ce dossier, il a été rappelé que le PEA, conçu comme une enveloppe d'investissement à moyen ou long terme, n'a pas vocation à offrir la même liquidité qu'un compte de dépôt. Le délai de mise à disposition des liquidités s'explique notamment par les vérifications requises par le cadre réglementaire strict conditionnant le bénéfice du régime fiscal avantageux du PEA et par le calcul des éventuels prélèvements fiscaux et sociaux.

Les problématiques liées aux titres non cotés

Les difficultés liées aux titres non cotés persistent, tant au stade de leur acquisition qu'ensuite.

En matière d'acquisition, le dossier du mois de septembre 2025 a mis en évidence une question cruciale relative à l'éligibilité des titres non cotés au sein du plan, au regard notamment de la règle selon laquelle le transfert de propriété des titres ne peut précéder le débit du compte-espèces. À ce

(1) Rapport du médiateur de l'AMF 2023, p. 21.

titre, il incombe au professionnel de vérifier avec précision la date à laquelle est intervenu le transfert de propriété. Cette analyse doit être effectuée en tenant compte du principe selon lequel cette date correspond à la date d'inscription des titres au registre des mouvements de titres de la société émettrice ou au compte individuel de l'acheteur², et non à celle de la décision d'augmentation de capital, comme on pourrait le penser.

La détention dans le PEA de titres non cotés, et donc obligatoirement détenus au nominatif pur, rend plus complexes leur acquisition et le suivi des titres inscrits en portefeuille.

Ainsi, dans un précédent rapport³, le médiateur avait identifié l'usage fait par les professionnels d'un compte-espèces interne destiné à faire transiter les produits liés aux titres inscrits sur le PEA. Il était alors apparu que cette façon de faire n'était ni nouvelle – puisqu'elle existe depuis l'origine du PEA – ni propre à un seul teneur de compte et qu'elle résultait même d'une pratique de place officialisée et encadrée par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) sous l'égide de France Post-Marché. Cette pratique apparaît justifiée pour deux raisons :

- d'une part, au regard du cadre réglementaire : les termes de l'article L. 221-31, III, du code monétaire et financier sont clairs et ne laissent pas place à l'interprétation. Le fait que les fonds transitent par un compte autre que celui du titulaire ne contrevient pas, en soi, à la réglementation⁴ ;
- d'autre part, la finalité de cette pratique apparaît légitime, en ce qu'elle vise à prévenir un risque plus grave d'erreurs liées à des traitements manuels, susceptibles d'entraîner un risque de clôture du plan.

Le médiateur avait ainsi estimé que la procédure mise en place ne soulevait pas en elle-même de difficultés, sous réserve qu'elle ne porte pas atteinte aux intérêts du titulaire du PEA.

Dans un dossier examiné en 2025, l'épargnant s'est vu notifier la clôture de son plan au motif du non-respect de la règle de réemploi, selon laquelle les sommes ou valeurs provenant des placements effectués sur le PEA doivent être réemployées dans les mêmes conditions qu'un versement. Selon l'établissement, cette règle n'avait pas été respectée dès lors que, à l'approche du versement des dividendes, le titulaire avait sollicité auprès de son teneur de compte les coordonnées bancaires de son PEA, sans indiquer la raison de cette demande, puis les avait transmises à la société émettrice. Celle-ci avait alors versé directement les dividendes sur le compte-espèces du PEA, sans passer par le compte interne de transit de la banque.



La pratique consistant à centraliser l'intégralité des dividendes issus de titres non cotés détenus dans un PEA sur un compte interne à la banque afin de distinguer, lors de leur comptabilisation, les versements volontaires des produits encaissés n'est acceptable que si elle est parfaitement neutre pour le client.

AMINA BURNIC,
juriste à la Médiation

Voir aussi les dossiers du mois publiés en 2025 sur le PEA

- [Avril 2025 – PEA et PEA PME : l'importance du premier versement pour valider la date d'ouverture](#)
- [Septembre 2025 – Acquisition d'actions non cotées dans un PEA : la date à laquelle s'opère le transfert de propriété est importante](#)
- [Décembre 2025 – Compte-titres et PEA : en cas de doute, les conditions tarifaires sont interprétées dans le sens le plus favorable au client.](#)

En l'absence de transit par ce compte interne, l'établissement a indiqué ne pas avoir été en mesure d'identifier la nature de l'opération et l'a assimilée à un versement volontaire excédant le plafond légal autorisé. La banque a ainsi procédé à la sortie des fonds du PEA en les créditant sur le compte courant du client. Ce n'est que plusieurs mois plus tard que la banque a requalifié l'opération et estimé qu'elle constituait un manquement à la règle de réemploi, conduisant à la décision de clore le plan. Or, les dividendes ayant été directement versés par la société émettrice sur le compte-espèces du PEA, la règle de réemploi se trouvait pleinement respectée.

Le médiateur a dès lors considéré que la décision de clôture n'était pas justifiée, ce qui a conduit l'établissement à réexaminer sa position et à y renoncer.

L'ÉPARGNE SALARIALE RESTE UN SUJET MAJEUR DE SAISINE DU MÉDIATEUR

Le nombre de dossiers clos en épargne salariale a fortement augmenté en 2025 (252 dossiers, contre 174 en 2024). Cette augmentation (+ 46 %) est difficile à expliquer. Elle ne résulte en tout cas pas, comme c'est parfois le cas, d'un changement récent de réglementation, très peu de demandes ayant, en effet, été reçues à la suite à la mise en place des trois nouveaux cas de déblocage anticipé fin 2024⁵.

En épargne salariale, les déblocages anticipés restent le premier motif de saisine, suivi des litiges relatifs au choix d'affectation des primes de participation ou d'intéressement.

En 2025, on observe, par ailleurs, une recrudescence des litiges relatifs à la contestation des frais, principalement des frais de tenue de compte prélevés une fois que le salarié a quitté l'entreprise à l'origine de la mise en place de l'épargne salariale, mais aussi parfois des frais d'archivage ou encore des frais liés à un défaut d'adresse.

Les conséquences pour les salariés d'un défaut de mise à jour des informations LBC-FT de la part de l'employeur

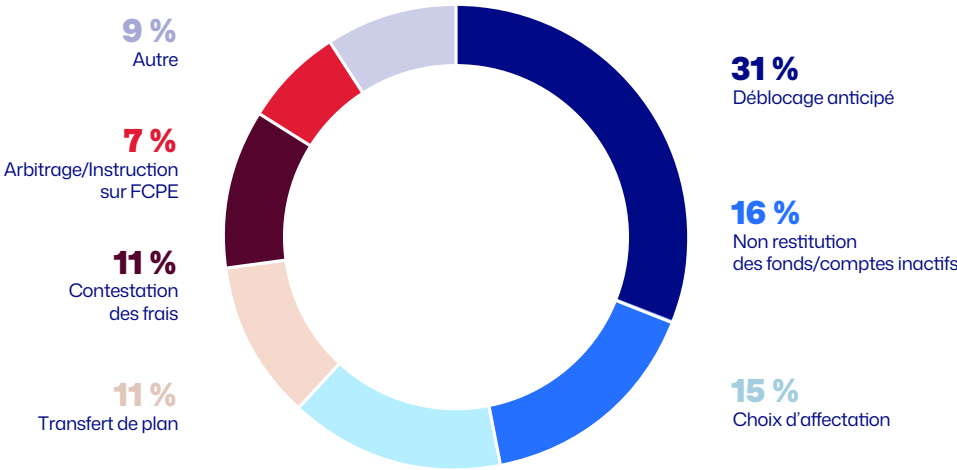
Dans un dossier, le demandeur se plaignait d'avoir à s'acquitter, depuis peu, de frais de tenue de compte, alors qu'il était encore salarié de son entreprise. Interrogé, le teneur de compte a indiqué au médiateur que l'employeur avait cessé de répondre à ses demandes répétées d'actualisation des informations nécessaires au titre de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT). En conséquence, le contrat le liant à l'employeur avait été résilié. Le teneur de compte a alors considéré les salariés comme « sortis » de leur entreprise et a de ce fait reporté sur eux la charge des frais de tenue de compte.

Le médiateur a voulu savoir ce qu'un autre grand teneur de compte aurait fait dans une telle situation. Le teneur de compte sondé lui a indiqué qu'il aurait continué à faire peser la facturation des frais de tenue de compte sur l'employeur et qu'en cas de défaut de paiement, il se serait agi d'un impayé classique. En aucun cas, les frais n'auraient été mis à la charge des salariés encore en poste.

(5) Les trois nouveaux cas de déblocage anticipé du PEE sont :

- les travaux de rénovation énergétique de la résidence principale ;
- l'achat d'un véhicule propre ;
- l'activité de proche aidant exercée par le salarié, son conjoint ou partenaire de PACS.

Graphique 8 – Saisines en épargne salariale



(2) Cass. com., 18 sept. 2024, n° 23-10.455, publié au Bulletin.

(3) Rapport du médiateur de l'AMF 2023, p. 23 et 24.

(4) Conformément aux termes de l'article L. 221-31, III du code monétaire et financier, seul le transit par un autre compte du titulaire serait de nature à créer un manquement.



Si nous comprenons tout à fait les obligations strictes auxquelles ils sont astreints, il nous apparaît injuste que les teneurs de comptes fassent peser sur les salariés les conséquences préjudiciables de la carence de l'employeur.

VIRGINIE LAVOLÉ,
juriste à la Médiation

Les frais de tenue de compte sont à la charge de l'employeur et ce, tant que le salarié fait partie des effectifs de l'entreprise. Les conditions de cette prise en charge sont fixées dans le règlement du PEE.

La circulaire interministérielle du 14 septembre 2005, plus connue sous le nom de Guide de l'épargne salariale, qui explicite les dispositions du code du travail, est très claire à ce sujet. Elle précise : « *En application de l'article L. 332-1 du code du travail, les PEE doivent comporter une aide apportée aux bénéficiaires par leur employeur en vue de faciliter la constitution à leur profit d'un portefeuille collectif de valeurs mobilières. Le règlement du plan d'épargne doit donc préciser les modalités de cette aide. Les prestations de tenue de compte-conservation sont obligatoirement prises en charge par l'entreprise* ».

Fort de cette comparaison de pratiques, le médiateur a fait valoir son analyse au teneur de compte impliqué dans le litige et celui-ci a accepté, à titre exceptionnel, de procéder au déblocage des avoirs restants et de rembourser au demandeur les frais de tenue de compte prélevés depuis la défaillance de son employeur à remplir ses obligations en matière de lutte anti-blanchiment.

La gestion de la cybersécurité par les teneurs de compte d'épargne salariale

L'année 2025 a été marquée par l'émergence de nouveaux types de saisines en lien avec les risques numériques. Les demandes reçues par le médiateur ont notamment porté sur trois problématiques distinctes, témoignant d'une exposition croissante des épargnants à ces risques.

L'accès à un compte bloqué à la suite d'un phishing

Dans l'un des dossiers, le demandeur avait été victime d'une manœuvre d'hameçonnage (*phishing*) par courriel, qui l'avait conduit à communiquer ses identifiants à un tiers malveillant se faisant passer pour son établissement. À la suite de la détection de connexions suspectes à son espace épargnant, l'établissement en avait immédiatement bloqué l'accès. Des données personnelles sensibles avaient néanmoins été accessibles au fraudeur : nom, prénom, numéro de sécurité sociale, date de naissance, adresses électronique et postale.

Le demandeur souhaitait obtenir le rétablissement de l'accès à son compte, ce qui a été fait à l'issue de la médiation, après confirmation de l'identité de l'épargnant et production d'un récépissé de plainte.

La réaction du teneur de compte s'inscrit dans le cadre des pratiques observées au sein des établissements et de leurs obligations en matière de gestion des incidents numériques, renforcées depuis l'entrée en application du règlement DORA⁶ le 17 janvier 2025. Ce règlement impose notamment aux établissements financiers la détection, la notification et le traitement des incidents liés aux technologies de l'information et de la communication et prévoit des exigences en matière de gouvernance, de notification des incidents ainsi que de tests de résilience⁷.

Afin de se conformer à leurs obligations réglementaires, les teneurs de comptes ont notamment recours pour l'accès aux espaces personnels à la procédure de double authentification. Si ce dispositif constitue une protection efficace contre les accès frauduleux, il peut, dans certaines situations, créer des difficultés pratiques pour les épargnants.

L'impossibilité de recevoir depuis l'étranger des SMS de double authentification

Dans une affaire soumise à la médiation, un salarié expatrié au Kazakhstan souhaitait procéder au déblocage anticipé de son épargne salariale. Son compte étant resté inactif un certain temps, l'accès était subordonné à la réception d'un code SMS. Or, malgré plusieurs tentatives d'envoi et des échanges avec l'établissement, ce code n'avait jamais été reçu. Le demandeur reprochait à l'établissement de ne pas lui avoir proposé de solution alternative, notamment l'envoi d'un lien de réinitialisation par courriel.

Le médiateur a rappelé que ce choix de double authentification s'inscrit pleinement dans la politique de sécurité de l'établissement, en sa qualité de teneur de compte, et vise à protéger sa clientèle et à prévenir les fraudes. Il ne saurait donc être regardé comme un manquement malgré les inconvénients pratiques qui peuvent en résulter. Par ailleurs, le

demandeur n'ayant à aucun moment exprimé l'urgence de sa situation lors de ses échanges avec l'établissement, il n'apparaissait pas possible d'attendre du professionnel qu'il mette en œuvre, de sa propre initiative, une mesure dérogatoire à ses procédures habituelles.

L'accès à un compte bloqué à la suite d'opérations suspectes postérieures au décès de son titulaire

Dans un autre dossier, à la suite du décès de son père, titulaire d'un PEE, le demandeur sollicitait, en sa qualité d'héritier, la communication d'un certificat de solde du PEE à la date du décès. Les services de l'établissement ayant constaté plusieurs opérations suspectes postérieures au décès (réinitialisation du mot de passe, mise à jour du numéro de téléphone, tentative d'enregistrement de coordonnées bancaires au nom du défunt) et ce, avant même la transmission de l'acte de décès, avaient procédé au blocage de l'accès au compte, conformément à la réglementation en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment.

Le médiateur a considéré que ces mesures conservatoires étaient pleinement justifiées au regard des éléments dont disposait l'établissement.

L'application des dispositions de la loi du 13 juin 2024, dite loi Eckert, aux comptes conservés par les ayants droit de leurs titulaires décédés

En 2025, le médiateur a examiné le cas particulier de l'absence de demande de restitution des fonds par l'héritier du titulaire d'un PEE.

Dans ce dossier, le demandeur, après avoir choisi de conserver le PEE dont il avait hérité de son père, ne s'était plus manifesté pendant plusieurs années. En application des dispositions de la loi Eckert, le teneur de compte l'a alors informé du

Voir aussi les dossiers du mois publiés en 2025 sur l'épargne salariale

- [Mars 2025 – Une étrangeté du Plan d'épargne retraite collectif : qu'en est-il du déblocage anticipé pour la remise en l'état de la résidence principale à la suite d'une catastrophe naturelle ?](#)
- [Juillet 2025 – Le nouveau cas de déblocage anticipé de l'épargne retraite pour « cessation d'activité non salariée » à la suite d'une liquidation judiciaire : le PERCOL ne doit pas nécessairement émaner de la société liquidée](#)
- [Octobre 2025 – Arbitrage en épargne salariale : quand le délai d'exécution varie selon que la société de gestion des fonds appartient – ou non – au même groupe que le teneur de compte](#)

(6) [Règlement \(UE\) 2022/2554 du 14 décembre 2022 sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier](#)

(7) <https://www.amf-france.org/fr/actualites-publications/actualites/cybersecurite-et-risques-informatiques-lamf-appelle-les-acteurs-se-preparer-lentree-en-application>

(8) Art L. 312-20 du code monétaire et financier.

(9) Circulaire interministérielle du 14 septembre 2005, dite « Guide de l'épargne salariale », page 275.

(10) Sur l'application de la loi Eckert aux comptes d'épargne salariale ne faisant pas l'objet d'une succession, voir également le Rapport annuel du médiateur de l'AMF 2016, (pages 28-29).

(11) Voir notamment Rapport du médiateur 2021 (pages 17 à 25) et Rapport du médiateur 2023 (pages 25-26), [en ligne sur le site internet de l'AMF](#).

(12) Voir Rapports du médiateur 2019 (page 16), 2020 (pages 17-18, 24-25 et 31-32), 2022 (pages 31-21), 2024 (page 30), [en ligne sur le site internet de l'AMF](#) et dossier du mois de décembre 2016 [en ligne sur le site internet de l'AMF](#).

transfert à venir des fonds du PEE à la Caisse des dépôts et consignations. Le demandeur a saisi le médiateur afin d'obtenir le maintien du plan ainsi que des informations sur la motivation juridique de cette demande, la valorisation de ce compte et les conséquences fiscales de sa clôture.

Après avoir interrogé l'établissement, le médiateur a expliqué au demandeur que c'est en respect de la loi Eckert qu'a agi le teneur de compte. Cette loi impose, en effet, depuis le 1^{er} janvier 2016, à tous les établissements financiers, et donc aux teneurs de comptes d'épargne salariale, un recensement annuel des comptes inactifs. S'agissant du cas particulier du décès du titulaire du compte, l'article L. 312-19 2° du code monétaire et financier dispose que celui-ci est inactif « à l'issue d'une période de douze mois suivant le décès au cours de laquelle aucun de ses ayants droit n'a informé l'établissement tenant le compte de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts inscrits. ». Le teneur de compte doit alors en informer « *par tout moyen* » les ayants droit et leur expliquer les conséquences qui en découlent. Ce n'est qu'une fois passé un délai de trois ans après le décès du titulaire du compte que les avoirs qui y sont inscrits sont liquidés et transférés à la Caisse de dépôt et de consignations, puis à l'État à l'issue d'un délai de 30 ans⁸.

D'autre part dans ce dossier, le demandeur avait choisi de conserver le plan et ce depuis plusieurs années. Or, le Guide de l'épargne salariale précise que « *les ayants droit ne sont pas les bénéficiaires initiaux de l'épargne salariale et ne sont pas salariés de l'entreprise, ils n'ont donc pas vocation à rester titulaires du compte de la personne décédée* »⁹.

Cette disposition, s'ajoutant à celles de la loi Eckert¹⁰, a conduit l'établissement, à bon droit, à solliciter la clôture du plan auprès du demandeur.

Toutefois, la conservation prolongée d'un compte d'épargne salariale au-delà d'un délai de six mois suivant le décès du titulaire du compte n'est pas sans conséquences fiscales car les gains ultérieurs ne bénéficient pas de la fiscalité de l'enveloppe épargne salariale.

Bien que le demandeur en ait déjà été alerté par le teneur de compte, le médiateur lui a expliqué – comme le précise également le Guide de l'épargne salariale – que les plus-values, jusqu'alors uniquement soumises aux prélèvements sociaux, devenaient, à compter du premier jour du septième mois suivant le décès du titulaire du compte, également imposables au titre de l'impôt sur le revenu.

LA PERSISTANCE DES LITIGES SUR LES OPÉRATIONS SUR TITRES (OST) ET LES ORDRES DE BOURSE

En 2025, 32 dossiers clos ont traité d'opérations sur titres (23 en 2024). Les sujets ne varient pas beaucoup par rapport à ceux des années précédentes¹¹. Ils portent sur le fonctionnement des droits préférentiels de souscription, l'impact de la distribution des dividendes sur le cours des titres et la délivrance d'informations en cas d'augmentation de capital.

Quant aux ordres de bourse, le médiateur observe une constante sur le nombre de dossiers clos, soit 73 dossiers en 2025 (70 en 2024). Le rappel des règles fondamentales auprès des épargnants s'impose dans la plupart des cas¹² : la couverture de l'ordre, la réservation, le principe de meilleure exécution, les turbos.

L'exécution séquentielle d'un ordre singulier : l'ordre stop glissant

Le médiateur a été saisi par un investisseur qui ne comprenait pas que son « *ordre de vente stop glissant* » n'ait pas été exécuté tel qu'il l'avait paramétré, soit à un seuil de 219 USD, à échelon 5.

L'établissement a ainsi présenté le fonctionnement de ce type d'ordre atypique et peu courant : « *Les ordres "stop glissant" sont conçus pour suivre l'évolution du cours à la hausse en cas de vente. Ils se déclenchent automatiquement à la baisse dès que le cours recule du montant de l'échelon défini. Une fois le seuil atteint, l'ordre est immédiatement converti en ordre au marché et exécuté au meilleur prix disponible dans le carnet d'ordres. La conversion en ordre de marché peut entraîner des écarts d'exécution, notamment en période de forte volatilité, d'ouverture de marché ou de faible liquidité* ».

Dans un premier temps, le médiateur s'est demandé si le seuil d'origine de 219 USD fixé par l'investisseur avait fait l'objet d'une évolution au regard du cours du titre, le jour de l'exécution de l'ordre :

- cours d'ouverture : 225 USD ;
- cours le plus haut : 230 USD ;
- cours le plus bas : 222 USD ;
- cours de clôture : 230 USD.

Entre le cours d'ouverture du titre à 225 USD et le cours le plus élevé de 230 USD, se constate un écart de 5 USD. Le médiateur a expliqué à l'investisseur que le passage des « 5 échelons » implique automatiquement la modification du seuil. Fixé à l'origine à 219 USD, le seuil a suivi l'évolution du cours à la hausse de 5 USD pour se situer à 224 USD (soit 219 USD + 5).

Dans un second temps, le médiateur a vérifié si le cours du titre avait franchi à la baisse le seuil mis à jour de 224 USD. C'était le cas, le cours ayant évolué dans cette journée à la baisse et atteint 222 USD au plus bas. Par conséquent, dès que le cours du titre a atteint le nouveau seuil de 224 USD, l'ordre de vente de l'investisseur a aussitôt été converti en ordre au marché, soit un ordre de cession prioritaire sans garantie de prix. Il a été exécuté pour un montant de 223,44 USD.

Le médiateur a alors expliqué à l'investisseur qu'il avait réalisé un gain non seulement au regard du seuil initial fixé à 219 USD mais également au regard du cours du titre le plus bas de 222 USD.

Les conditions d'annulation d'une transaction du marché réglementé dupliquées sur un marché bilatéral

Les règles de marché d'Euronext prévoient l'annulation d'une transaction sur le marché réglementé en cas de conditions incorrectes de négociation¹³.

Dans un dossier soumis au médiateur, un établissement proposait une solution de courtage de gré à gré via une plateforme de négociation bilatérale, hors marché réglementé. L'établissement pouvait ainsi exécuter les ordres du client concerné directement auprès de l'apporteur de liquidités (en l'occurrence l'émetteur) sur les instruments financiers sélectionnés. Le contrat de gestion des ordres conclu entre l'établissement et l'émetteur, communiqué au médiateur, prévoyait que l'annulation des transactions serait réalisée dans les conditions équivalentes à celles appliquées au marché réglementé, notamment en cas de détachement de dividendes sur le sous-jacent d'un instrument financier qui conduit à un niveau de prix erroné.

Dans cette affaire, un détachement de dividendes est survenu le jour de l'exécution de l'ordre de l'épargnant portant sur un turbo illimité, sans date de maturité. Le médiateur a expliqué au donneur d'ordre que ce détachement implique que la barrière et le prix d'exercice des *calls* soient abaissés du montant des dividendes nets. Après investigations du médiateur, il est apparu que l'émetteur sur ce marché bilatéral n'avait pas pris en compte ce détachement et avait donc sollicité à bon droit l'annulation, en moins de deux heures, de la transaction réalisée à un prix erroné. Ces règles d'annulation visent à garantir des transactions fiables et des négociations équitables.

Le droit à réparation du préjudice en cas de défaillance de service du professionnel

Un épargnant a demandé l'ouverture d'un compte-titres ordinaire (CTO) le 9 avril 2025. En raison d'un dysfonctionnement technique, l'accès au CTO n'a été effectif que le 8 mai 2025, alors que l'établissement



Certains types d'ordres de bourse complexes nécessitent de grandes précautions de la part des investisseurs. Ils doivent notamment prendre le temps de bien comprendre leur fonctionnement et leurs impacts sur les transactions en lisant les documents techniques et les conditions générales.

JUSTINE MÉNIGAULT,
juriste à la Médiation

Voir aussi le dossier du mois publié en 2025 sur les ordres de bourse

- [Novembre 2025 – Droits préférentiels et ordre « au marché » : attention au décalage de cours qui peut être très important lors du passage d'un ordre sur des titres très peu liquides.](#)

(13) Voir instruction Euronext Paris N4-02 en ligne sur www.euronext.com.

avait annoncé un délai de 48 heures. L'épargnant avait expressément indiqué à l'établissement, le 21 avril 2025, qu'il voulait acquérir quatre actions américaines précisément désignées. Or, ces actions ont connu une hausse de valorisation importante due à la conjoncture géopolitique. L'établissement refusait dans un premier temps d'être tenu responsable de tout préjudice direct ou indirect subi par l'épargnant.

Le médiateur a rappelé que l'article R. 212-1 du code de la consommation qualifie d'abusives les clauses qui suppriment ou réduisent le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement du professionnel à l'une de ses obligations.

Les autres thématiques des dossiers traités

SCPI: UNE PROBLÉMATIQUE MAJEURE DONT LA PROGRESSION SE CONFIRME (+ 41 %)

En 2025, 199 litiges relatifs à des parts de sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) ont été clos (141 en 2024). Parmi ces dossiers, 129 ont donné lieu à une proposition de solution.

Les questions récurrentes liées, d'une part, aux délais d'exécution des demandes de retrait (75 dossiers en 2025, 29 en 2024) et, d'autre part, à la remise en cause du conseil en investissement (46 dossiers en 2025 contre 35 en 2024), augmentent significativement. Par ailleurs, 19 dossiers traités en 2025 ont fait état d'une information jugée insuffisante par le consommateur sur les risques du produit lors de sa souscription, sans pour autant contester l'adéquation du conseil délivré.

Une confirmation de la tendance observée en 2024: la remise en cause du conseil en investissement prodigué

Dans ce type de dossiers, l'analyse porte sur le respect, par l'établissement, de ses obligations, notamment en ce qui concerne l'adéquation des recommandations formulées au profil de l'investisseur et à ses objectifs¹⁴.

À cet égard, le médiateur attire tout particulièrement l'attention des épargnants sur la nécessité de veiller à la fois à l'exactitude des informations qu'ils communiquent à leur intermédiaire et à leur

En réponse, l'établissement a indiqué que ses conditions générales prévoyaient l'exonération de responsabilité d'un préjudice qui découle « *d'une défaillance de service uniquement en raison de circonstances indépendantes de sa volonté et ce malgré les mesures raisonnables prises pour assurer leur continuité et l'information du client* ». Or, en l'espèce, l'établissement n'apportait pas la preuve que le dysfonctionnement technique résultait de circonstances indépendantes de sa volonté.

Le médiateur a finalement pu obtenir de l'établissement qu'il prenne à sa charge la réparation du préjudice réellement subi et seul réparable, soit la différence de cours de l'action concernée entre le 21 avril (date de manifestation de l'intention d'investir) et le 8 mai 2025 (date d'accès au CTO) afin de replacer l'épargnant dans la situation financière qui aurait été la sienne en l'absence de dysfonctionnement technique.

mise à jour régulière. Cela conditionne la capacité de l'établissement à formuler des recommandations adéquates. Du côté des établissements, une bonne pratique peut être de prévoir une durée de validité des questionnaires, de façon à obtenir leur actualisation périodique par les clients.

Néanmoins, les obligations pesant sur les professionnels en matière de recueil d'informations et d'évaluation de l'adéquation du conseil peuvent varier selon l'année de souscription.

À titre d'illustration, avant 2018, les prestataires de services d'investissement n'étaient pas tenus d'interroger le client sur sa tolérance au risque. En application de l'article L. 533-13 du code monétaire et financier, ils devaient alors uniquement recueillir des informations relatives à ses connaissances et à son expérience en matière d'investissement, à sa situation financière ainsi qu'à ses objectifs d'investissement. Dans ce contexte, le médiateur a rappelé, dans un dossier, qu'il n'était pas possible de contester l'adéquation d'une souscription intervenue en 2012 en se fondant sur des dispositions du code monétaire et financier postérieures à 2018 relatives à la tolérance au risque.

De la même manière, dans un autre dossier, il a été précisé que l'absence de remise du document d'information clé pour l'investisseur (DICI) lors d'une souscription réalisée en 2017 ne saurait être utilement invoquée, dès lors que cette obligation ne s'est imposée qu'à l'entrée en vigueur du règlement européen PRIIPs¹⁵, le 1^{er} janvier 2018.

Il incombe au professionnel d'apporter la preuve de l'exécution de ses obligations légales ou contractuelles en matière d'information et de conseil¹⁶. Il doit être en mesure, en cas de litige, de produire le questionnaire d'évaluation du client ainsi que le rapport d'adéquation, dûment signé par le client préalablement à la souscription. Dans un dossier soumis au médiateur, l'établissement n'a pas été en mesure de produire le profil client de l'épargnante, sur la base duquel le conseil en investissement avait été délivré en 2020. Il a été considéré que cette absence de production des documents sollicités était susceptible de caractériser un manquement à ses obligations légales d'information et d'évaluation de l'adéquation. Dans ces conditions, le médiateur a préconisé l'octroi d'une indemnisation. Sous l'égide du médiateur, les parties sont parvenues à un accord fixant l'indemnisation à hauteur de 75 % de la moins-value latente constatée.

Le médiateur tient à rappeler aux investisseurs que les recommandations personnalisées des établissements ne les dispensent en aucun cas de prendre attentivement connaissance de la documentation contractuelle des SCPI qui détaillent les spécificités et les risques du produit en cause, ce d'autant plus qu'ils reconnaissent l'avoir fait par la signature de mentions du bulletin de souscription.

Par ailleurs, le médiateur est souvent conduit à rappeler que, dans le cadre de la relation de conseil en investissement, le professionnel n'est tenu à aucune obligation de résultat quant à la performance des produits conseillés. Le seul constat d'une baisse de rendement ou de l'enregistrement de pertes en cas de souscription de parts de SCPI ne suffit donc pas à caractériser un manquement de l'établissement à son obligation de conseil.

Une préoccupation du médiateur: la commercialisation de parts de SCPI financées à crédit

Les pratiques de commercialisation de parts de SCPI financées par recours au crédit bancaire, qui peut être amortissable¹⁷ ou *in fine*¹⁸, sont une source de préoccupation pour le médiateur. En 2025, une dizaine de dossiers dans lesquels des investisseurs à qui avait été recommandé ce type de montage dans le cadre d'un service de conseil en investissement ont ainsi été examinés. Les professionnels mettent en avant l'intérêt de l'effet de levier bancaire et fiscal, ainsi que le caractère « autofinancé » de l'opération grâce aux revenus locatifs générés par la SCPI.

Toutefois, ces montages appellent à une vigilance particulière car ils peuvent avoir de redoutables conséquences. En cas de diminution des revenus distribués par la SCPI, l'investisseur doit supporter un effort d'épargne¹⁹ accru pour faire face aux

échéances de remboursement. De plus, l'effet de levier, s'il peut amplifier les gains, constitue également un facteur d'aggravation des pertes. Le risque de devoir mobiliser une épargne complémentaire pour honorer le remboursement du prêt apparaît particulièrement marqué dans le cadre des financements *in fine*.

Le médiateur a ainsi considéré dans un dossier qu'un établissement financier avait commis un manquement dans le cadre de la commercialisation de parts de SCPI financées par un prêt bancaire. Il a relevé qu'en l'espèce le document commercial remis au client ne présentait qu'une hypothèse simplifiée, faisant apparaître un équilibre parfait entre les revenus et les mensualités du prêt, et que des échanges écrits de la part du conseiller bancaire comportaient des affirmations dépourvues de toute nuance, telles qu'« *il n'y aura rien à verser en plus* ». Une telle présentation, insuffisamment équilibrée au regard des risques, a été considérée comme contraire aux exigences du code monétaire et financier²⁰ imposant une information claire, exacte et non trompeuse. Dans ce contexte, le médiateur a préconisé une indemnisation; l'établissement a proposé une indemnisation d'environ de 10 000 euros, acceptée par l'épargnant, ce qui a permis la résolution du litige.

Dans un autre dossier, l'épargnant avait acquis des parts de SCPI fiscales dites « Scellier » au moyen d'un prêt *in fine* dont le taux, fixe durant les huit premières années, devenait ensuite variable. Si l'orientation vers une stratégie de défiscalisation apparaissait cohérente au regard de la situation du client, il est toutefois ressorti que, sur la période initiale pourtant la plus favorable – celle du taux fixe – le coût cumulé des intérêts et de l'assurance excédait significativement l'économie d'impôt réalisée par l'investisseur. Le médiateur a alors considéré que le montage recommandé avait généré, dès l'origine, un préjudice financier notable, que le professionnel était en mesure d'anticiper. Cet investissement s'inscrivait dans un contexte de démarchage au sens de l'article L. 341-1 du code monétaire et financier, imposant a fortiori au professionnel une présentation claire et exhaustive du coût global de

Voir aussi le dossier du mois publié en 2025 sur les SCPI

► [Février 2025 – SCPI: contrairement aux ordres de vente des parts, les demandes de retraits sont sans durée de validité et n'ont pas à être renouvelées](#)

(16) Cass. Com., 7 janvier 2004, n° 01-10.346, Inédit.

(17) Le remboursement du capital est étalé dans le temps pour une durée déterminée dans le contrat de prêt.

(18) Seuls les intérêts et l'assurance sont prélevés pendant la durée de remboursement du prêt. Le remboursement du capital emprunté se fait quant à lui lors de la dernière échéance.

(19) L'effort d'épargne désigne la différence entre le revenu locatif perçu et le coût du crédit. Autrement dit, il constitue une dépense supplémentaire que le propriétaire est obligé de faire si ses revenus locatifs ne couvrent pas le montant des mensualités dont il doit s'acquitter.

(20) Article L. 541-8-1, 8° du code monétaire et financier pour les conseillers en investissements financiers et L. 533-12 du même code pour les prestataires de services d'investissement.

(14) Rapport du médiateur 2024, page 36.

(15) Règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014, dit « Règlement PRIIPs ».

l'opération, incluant les caractéristiques du financement. Dans ces conditions, un réexamen de la position de l'établissement a été jugé nécessaire, conduisant à la proposition d'une indemnisation d'environ 15 000 euros qui a permis de clore le litige.

L'enregistrement des demandes de retrait: la pratique de double horodatage

Lors des rapports annuels précédents, le médiateur avait identifié un nombre croissant de dossiers se rapportant au retrait de parts de SCPI, hausse évidemment liée à la conjoncture économique et immobilière. En 2023, le médiateur avait expliqué le prolongement des délais d'exécution des demandes de retrait⁽²¹⁾, tandis qu'en 2024 son attention s'était portée spécifiquement sur leur enregistrement⁽²²⁾. Dans la continuité, en 2025, le médiateur a instruit 21 dossiers de retrait de parts, qui ont notamment permis de mettre en lumière la pratique dite du « double horodatage ».

Conformément à la réglementation, la société de gestion inscrit la demande de retrait sur le registre des retraits de la SCPI dès réception du bulletin de retrait et après analyse de sa conformité. La conformité du bulletin est conditionnée, *a minima*, à la présence sur le bulletin du nom du porteur de part, du nom de la SCPI, du nombre de parts dont le retrait est demandé, du prix, et de la signature du porteur⁽²³⁾. Si le bulletin de retrait ne remplit pas ces conditions minimales, la société de gestion est tenue de refuser la demande et d'informer, dans les plus brefs délais, l'associé de la nécessité de remplir un nouveau bulletin. À l'inverse, si toutes les informations requises figurent sur le bulletin, la société de gestion doit, dès sa réception, l'inscrire sur le registre des retraits.

En complément des informations minimales exigées, la note d'information de chaque SCPI peut prévoir des documents supplémentaires nécessaires à la validité d'une demande de retrait, afin notamment de répondre à des obligations professionnelles de connaissance client et de conformité.

À travers différents dossiers, le médiateur a été saisi par plusieurs porteurs de parts surpris de constater une régression de leur rang dans le registre de retrait de la société de gestion. L'instruction avait confirmé que leur demande répondait aux exigences minimales et qu'à sa réception, la société de gestion l'avait bien inscrite dans le registre.

L'établissement a expliqué que, dans l'objectif de suivre efficacement les différentes demandes, il avait mis en place deux listes informatisées.

La première liste référence l'ensemble des demandes de retrait inscrites dans le registre dès réception du bulletin conforme comme l'impose la réglementation. Cette liste comporte les demandes complètes administrativement et celles en attente de complétude.

La seconde liste référence les demandes de retrait inscrites dans le registre et dont l'ensemble des pièces administratives ont été reçues. Le médiateur constate que ce double horodatage permet aux sociétés de gestion de respecter la réglementation en inscrivant les demandes dès leur réception, leur permettant ainsi de prendre rang sans tarder dans le registre des retraits dans un contexte où les délais d'exécution sont déjà très longs. À l'époque, le médiateur avait alerté l'établissement sur le risque identifié que comporte cette pratique, à savoir que des porteurs de parts complètent leur demande

a posteriori dans un délai indéterminé (parfois plus d'un an après) et ainsi tirent profit de la conjoncture économique et immobilière au détriment des autres porteurs.

Le Journal de bord⁽²⁴⁾ a présenté un dossier dans lequel ce risque a de nouveau été exposé au médiateur par un épargnant. À cette occasion, le médiateur a constaté que certaines sociétés de gestion avaient décidé de mettre en place et d'exposer dans la documentation contractuelle de la SCPI un délai butoir pour compléter les demandes de retrait incomplètes. Le médiateur ne peut qu'encourager cette pratique qui permet de réduire le risque d'abus identifié ainsi que le respect du principe d'égalité au sein de la collectivité des porteurs, à l'article 319-3 du règlement général de l'AMF.

LE FINANCEMENT PARTICIPATIF (CROWDFUNDING): LA THÉMATIQUE QUI A LE PLUS AUGMENTÉ

Le nombre de dossiers de médiation relatifs à des opérations de financement participatif reçus a presque quadruplé, passant de 32 dossiers reçus en 2024 à 117 dossiers en 2025.

Le nombre de dossiers clos a, quant à lui, il a été multiplié par onze: 93 dossiers ont été clos en 2025, contre seulement 8 dossiers en 2024.

En effet, en 2024, en raison des longues et laborieuses négociations avec les plateformes de financement participatif, un faible nombre de dossiers avaient pu être clos. Ces négociations ont pu aboutir en 2025, ce qui explique en partie cette forte augmentation du nombre de dossiers clos.

Plus de la moitié des dossiers clos (48 dossiers) ont donné lieu à une recommandation favorable à l'investisseur avec une proposition d'indemnisation. Ces propositions ont été acceptées dans 26 cas.

Cette augmentation très importante du nombre de dossiers relatifs au financement participatif s'inscrit dans le prolongement du constat fait dès 2022: la grande majorité des dossiers traités sur ce thème par le médiateur concerne des investissements dans des opérations de promotion immobilière dans lesquelles les porteurs de projets ont rencontré des difficultés financières importantes en raison de la situation devenue défavorable du marché immobilier.

Les investisseurs subissent des retards de paiement et parfois des pertes totales de leur capital investi dont ils tiennent responsables les plateformes de financement participatif.

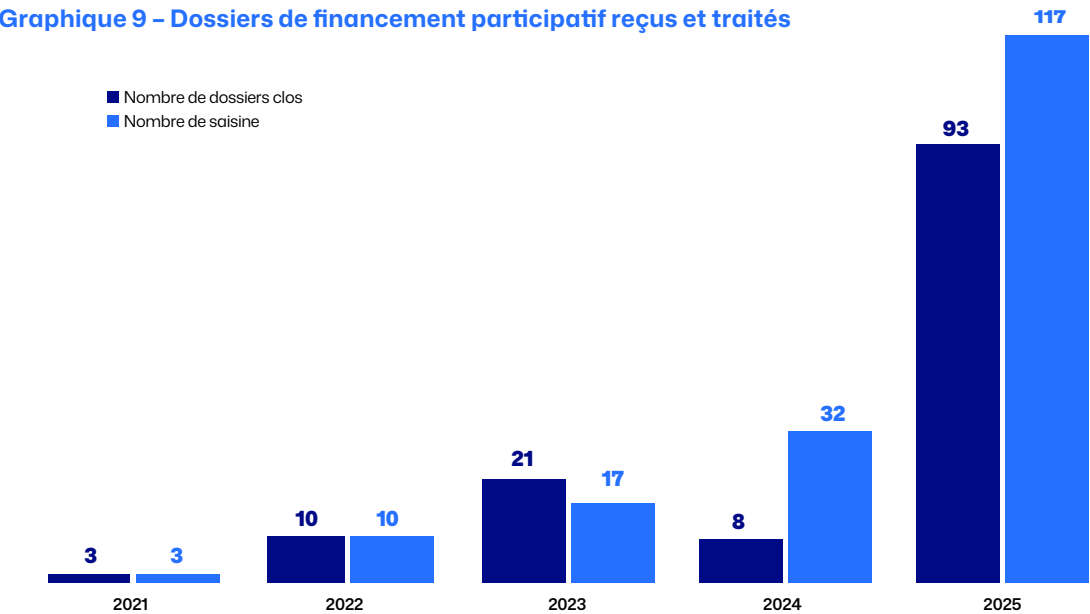
En 2025, en raison de ces problèmes rencontrés par les porteurs de projets, certaines plateformes de financement participatif ont à leur tour été confrontées à des difficultés financières, à la suite d'une baisse de confiance de la part des investisseurs.

Dans ces cas, et lorsqu'il apparaît que la plateforme a manqué à ses obligations lors de la sélection du projet et de sa présentation aux investisseurs, la position de l'assureur de la plateforme s'avère souvent déterminante pour l'issue du dossier.

Le médiateur a en outre été saisi à plusieurs reprises de litiges opposant des investisseurs à des plateformes faisant l'objet de procédures collectives. Dans cette situation, le médiateur n'est pas en mesure d'intervenir pour traiter le litige.

(24) Dossier du mois de mai 2026 en ligne sur le site internet de l'AMF.

Graphique 9 – Dossiers de financement participatif reçus et traités



Le médiateur a été saisi à plusieurs reprises de litiges impliquant des plateformes faisant l'objet de procédures de redressement ou de liquidation judiciaires. Or, dans cette situation, une plateforme ne peut s'engager dans une procédure amiable en vue régler individuellement un créancier. Le médiateur ne peut donc pas intervenir.

THIBAUT DE MONTGOLFIER,
juriste à la Médiation

(25) Pour un rappel des conditions de recevabilité des dossiers en matière de crypto-actifs, voir Rapport du médiateur 2024, p. 41, disponible sur le site internet de l'AMF.

(26) Les crypto-actifs composent le patrimoine du défunt au jour du décès et sont compris dans l'assiette des droits de succession (v. CGI, art. 755 et BOI-ENR-DMTG-10-10-20-10, 11 juillet 2014, [sect] 10).

(27) Selon l'article 724 du code civil, « Les héritiers désignés par la loi sont saisis de plein droit des biens, droits et actions du défunt ». En outre, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (telle que modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles résultant du règlement général sur la protection des données [RGPD] européen) permet aux héritiers d'accéder au traitement des données à caractère personnel du défunt aux fins d'identification de l'obtention des informations utiles à l'organisation et au partage de la succession.

CRYPTO-ACTIFS : COMPRENDRE
LES LITIGES D'UN MARCHÉ EN
STRUCTURATION

Le nombre de dossiers relatifs aux crypto-actifs reçus et clos par le médiateur de l'AMF poursuit sa progression (+ 38 % par rapport à 2024). Comme les années précédentes, seule une minorité de dossiers traités est jugée recevable²⁵, 30 % environ (voir graphique 10).

Les dossiers recevables

La majorité des propositions de solution formulées par le médiateur concerne, comme en 2024, des restrictions d'accès aux comptes de crypto-actifs appliquées au titre de la réglementation de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT) (7 dossiers), ainsi que des transactions en attente (2 dossiers), situations qui ont pu être dénouées grâce à la médiation.

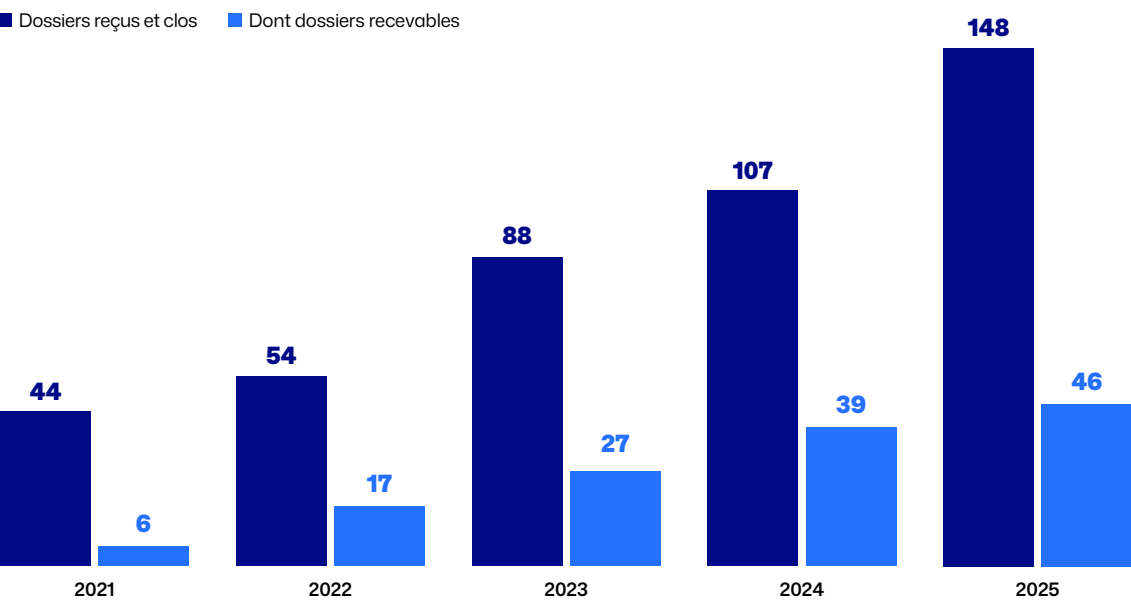
Un dossier a mis en lumière un problème nouveau, pour la médiation de l'AMF en tout cas, celui que peut poser la présence de crypto-actifs dans le patrimoine d'une personne décédée. En principe, pour recenser les avoirs du défunt, le notaire chargé d'une succession s'appuie notamment sur le Fichier des comptes bancaires (FICOBA), qui recouvre les comptes où sont déposés des espèces ou des titres, et le fichier des contrats d'assurance-vie (FICOVIE). Les comptes de crypto-actifs ne sont pas soumis à l'obligation de déclaration au FICOBA. Ainsi, dans le cas examiné, l'existence d'un compte de crypt-actifs avait été révélée par un proche du défunt.

Ce dossier a conduit à souligner plusieurs points d'attention pour les détenteurs de crypto-actifs et leurs prestataires. Pour les premiers, il est important de prendre les mesures utiles pour anticiper la transmission de leur patrimoine numérique²⁶. À défaut, l'identification de l'ensemble de leurs avoirs peut s'avérer complexe voire impossible pour le notaire et les héritiers. Il incombe aux prestataires de prévoir des procédures adaptées en cas de décès d'un client, afin notamment de faciliter l'accès aux informations le concernant²⁷ par le notaire, représentant les héritiers. S'agissant de ces derniers, il convient de rappeler que les actifs composant le patrimoine du défunt au jour du décès relèvent de l'indivision successorale, ce qui implique une vigilance particulière quant aux actes sollicités par un seul héritier avant le partage.

Les demandes de médiation qui ont donné lieu à une proposition de solution défavorable se concentrent principalement sur deux types de situations.

La première catégorie concerne les demandeurs qui s'estiment victimes d'une escroquerie réalisée par un tiers et recherchent la responsabilité de leur prestataire, sur le fondement de ses obligations au titre de la LBC-FT. Or, une jurisprudence constante considère que la victime d'agissements frauduleux ne peut se prévaloir pour obtenir des dommages-intérêts de l'inobservation de ces obligations. En effet, celles-ci ont pour seule finalité la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, et non la protection des intérêts particuliers des clients (récemment, Cass. com., 4 mars 2026, n° 24-19.588).

Graphique 10 – Dossiers de médiation relatifs aux crypto-actifs



Depuis l'entrée en application
du règlement MiCA, chaque
litige est analysé à l'aune
du statut du prestataire au
moment des faits objet du litige.
Ainsi, un différend survenu
sous le régime de PSAN sous
enregistrement simple est
examiné au regard de ce cadre,
même si le prestataire a, depuis,
obtenu l'agrément MiCA plus
exigeant.

CHLOÉ DERAEDT,
juriste à la Médiation

La seconde regroupe des contestations d'opérations de transfert de crypto-actifs vers des portefeuilles externes, que les demandeurs déclaraient ne pas avoir autorisées. Les prestataires concernés dans ces litiges étaient des prestataires de services sur actifs numériques (PSAN) sous enregistrement simple²⁸. Dans une telle hypothèse, en l'absence de cadre réglementaire détaillé, notamment en matière de sécurité, le médiateur s'appuie sur les conditions générales de la plateforme pour déterminer les obligations respectives des parties. Deux dossiers ont retenu l'attention du médiateur.

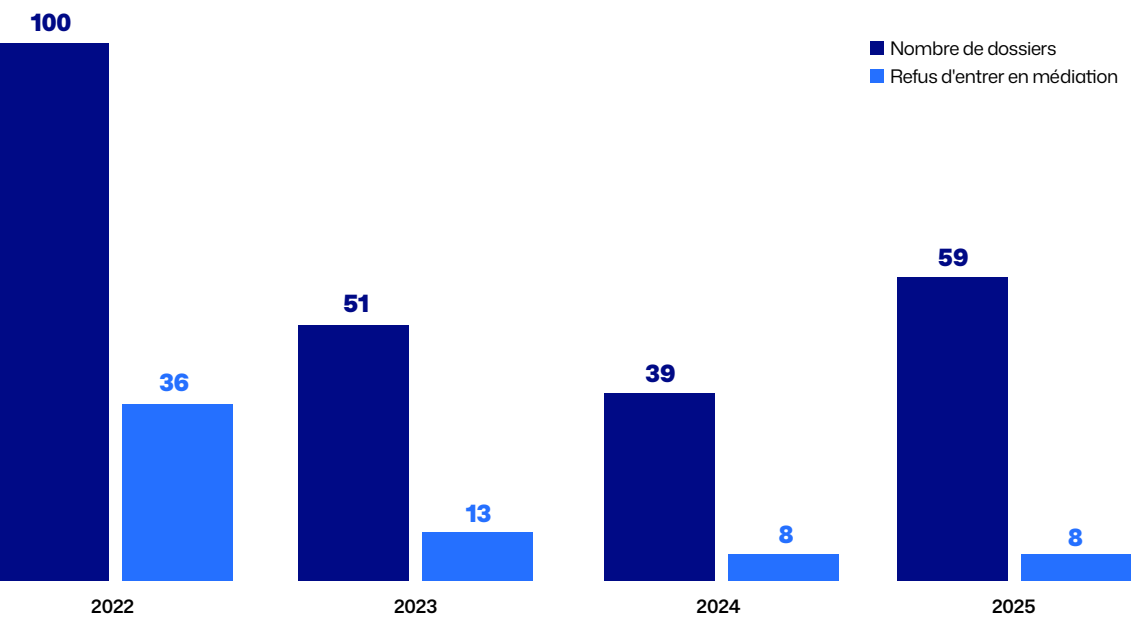
Dans un premier cas, les faits trouvaient leur origine dans le piratage de l'adresse électronique du client, utilisée pour accéder à la plateforme. L'instruction du litige a révélé que le professionnel avait adressé plusieurs courriels d'alerte au demandeur, restés sans effet. En outre, le client n'avait pas activé l'authentification à deux facteurs (2FA), ni renseigné de numéro de téléphone, de sorte que le professionnel ne disposait d'aucun autre moyen de le contacter. Ce dossier souligne l'importance, pour le détenteur de crypto-actifs, de sécuriser rigoureusement ses moyens d'accès au compte utilisateur de la plateforme.

Le cadre réglementaire applicable a, par ailleurs, connu une évolution significative. L'enregistrement simple en tant que PSAN imposait principalement des exigences en matière d'honorabilité et de compétence des dirigeants et actionnaires ainsi qu'en matière de LCB-FT. Par la suite, les régimes d'enregistrement renforcé et d'agrément de PSAN ont introduit des obligations accrues, notamment en matière de sécurité et de contrôle interne. Avec l'entrée en application du règlement européen MiCA, seuls les prestataires de services sur crypto-actifs (PSCA) autorisés peuvent opérer dans l'Union européenne, depuis le 30 décembre 2024 (ou le 1^{er} juillet 2026 pour les acteurs ayant bénéficié de la période transitoire).

Un second dossier portait sur un portefeuille non hébergé (en « *self-custody* »), pour lequel la plateforme ne fournissait pas le service de conservation pour le compte de tiers d'actifs numériques. Le demandeur contestait une transaction sortante réalisée, selon lui, par un tiers. Il reprochait à la plateforme de ne pas avoir bloqué cette opération. Interrogée, la plateforme a rappelé qu'elle n'avait ni la garde, ni la détention des crypto-actifs, ce type de portefeuille étant exclusivement géré et contrôlé par le client. Faisant valoir qu'elle n'avait aucune visibilité sur le fonctionnement du portefeuille non hébergé, la plateforme a souligné qu'elle n'avait dès lors pas la capacité d'intervenir pour bloquer une transaction puisque seul le client disposait du contrôle et de la maîtrise de son portefeuille. Ce cas conduit à rappeler la nécessité pour les détenteurs de crypto-actifs de veiller à la sécurité de leur portefeuille et à exercer une vigilance renforcée lorsqu'il s'agit d'un portefeuille non hébergé.

(28) Cet enregistrement simple concerne les prestataires ayant déposé une demande d'enregistrement considérée comme complète avant le 1^{er} juillet 2023, alors soumis aux dispositions de l'article L. 54-10-3, I, du code monétaire et financier.

Graphique 11 – Dossiers relatifs à des différends impliquant des CIF



Les dossiers irrecevables

Les principales causes d’irrecevabilité des demandes de médiation demeurent inchangées. Il s’agit des faits susceptibles de constituer une escroquerie (54 %), des litiges relevant de la compétence d’un autre médiateur (28 %) et de cas dans lesquels l’entité mise en cause n’est pas régulée par l’AMF (8 %).

Une nouvelle cause d’irrecevabilité est toutefois apparue : l’absence de lien contractuel entre le demandeur et le professionnel mis en cause. En effet, certains demandeurs agissaient contre des plateformes dont ils n’étaient pas clients, mais qui auraient hébergé les comptes des supposés fraudeurs. Or, il convient de rappeler qu’une procédure de médiation de la consommation, dont relève la médiation de l’AMF, ne peut être utilement engagée à l’encontre d’un professionnel dépourvu de lien contractuel avec le demandeur, conformément l’article L. 611-1 du code de la consommation.

Enfin, plusieurs dossiers concernaient des cas où l’usurpation d’acteurs régulés ou la présence de crypto-actifs frauduleux pouvait être fortement soupçonnée.

Tout cela conduit à insister, une nouvelle fois, sur les précautions et la vigilance constante auxquelles doivent s’astreindre les épargnants se tournant vers les crypto-actifs.

LES CONSEILLERS EN INVESTISSEMENTS FINANCIERS

Après la baisse observée ces dernières années, les dossiers mettant en cause des conseillers en investissements financiers (CIF) ont beaucoup augmenté en 2025 (+ 51 %).

En revanche, la proportion de CIF refusant d’entrer en médiation a de nouveau diminué. Seuls 8 refus ont été enregistrés sur les 59 dossiers clos (13,5 %), contre 8 refus pour 39 dossiers en 2024 (20,5 %), 13 refus pour 51 dossiers en 2023 (26 %) et 39 refus pour 100 dossiers en 2022 (36 %).

Les litiges qualifiés de sériels (tels que ceux portant sur la commercialisation de parts du Groupe Marne & Finance, Maranatha, Thomas Lloyd ou encore Fairvesta) représentent encore une part importante des dossiers de médiation, même si leur proportion tend à diminuer.

En 2025, il est constaté, la présence de litiges portant sur des situations dans lesquelles des CIF avaient conseillé des dispositifs de défiscalisation dits « Girardin », prenant la forme de parts sociales de sociétés en nom collectif (SNC). Ces dispositifs accordent aux contribuables domiciliés en France une réduction d’impôt sur le revenu, en contrepartie d’investissements bénéficiant à l’économie des départements et régions d’outre-mer et des collectivités d’outre-mer.

Or, et c’est malheureusement peu connu car les conséquences peuvent en être très contraignantes, la souscription de parts dans une SNC confère à l’investisseur la qualité d’associé indéfiniment et solidairement responsable de la société, donc de commerçant.

Ainsi, en investissant dans un tel produit, sans avoir été averti par son CIF des effets de sa souscription, un investisseur avait été radié de son statut

d’auto-entrepreneur par l’URSSAF, ce statut étant incompatible avec la qualité de commerçant, et contraint d’exercer sous le statut d’entreprise individuelle. Ce changement de statut professionnel impliquait pour lui des dépenses supplémentaires importantes, notamment en termes de cotisations et de frais de comptabilité qu’il a pu chiffrer. À l’issue de la médiation, le CIF a accepté de prendre à sa charge une partie de ces dépenses supplémentaires en dédommagement.

Les réflexions sur d’autres dossiers rencontrés en 2025

LES FRAIS : DEUX SOURCES PRINCIPALES DE LITIGES

Les litiges ayant pour objet la contestation de frais facturés ont légèrement augmenté en 2025 (57 dossiers en 2025 contre 49 en 2024, soit + 16 %). Il est donc apparu intéressant cette année d’en faire une présentation distincte de celle des produits ou services sur lesquels ils portent.

La réglementation impose au prestataire de services d’investissement – établissement teneur de compte, transmetteur d’ordres ou société de gestion – de communiquer à ses clients, en temps utile, des informations au contenu exact, clair et non trompeur, notamment en ce qui concerne tous les coûts et frais liés.

Le médiateur a été saisi de plusieurs dossiers dans lesquels le demandeur invoquait un manque de clarté et de précision de la brochure tarifaire, remettant ainsi en cause la qualité de l’information fournie. Dans l’un d’eux, le litige portait sur les frais appliqués lors du remboursement d’obligations non cotées²⁹. Le demandeur relevait que la brochure mentionnait la gratuité en cas de « *remboursement d’obligations* ». De son côté, le professionnel indiquait que les obligations non cotées en cause étaient remboursées par amortissement partiel du capital. La fraction remboursée étant assimilée à une cession de titres non cotés, elle relevait pour lui de la tarification relative aux « *frais de cessions de titres non cotés* ». L’intervention du médiateur a permis au demandeur d’obtenir un remboursement exceptionnel des frais facturés et au professionnel de préciser ses conditions tarifaires concernant le remboursement d’obligations, en distinguant explicitement selon que les titres sont cotés ou non cotés, améliorant ainsi l’information délivrée à ses clients.

Voir aussi les dossiers du mois publiés en 2025 sur la thématique des frais

- ▶ [Juin 2025 – Souscription de parts d’OPC : l’information récapitulative fournie par le courtier incluant les différents frais doit être claire et non trompeuse](#)
- ▶ [Décembre 2025 – Compte-titres et PEA : en cas de doute, les conditions tarifaires sont interprétées dans le sens le plus favorable au client](#)

(29) Pour un autre exemple, voir [dossier du mois de décembre 2025](#).

L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR
EN MATIÈRE DE POLITIQUE
COMMERCIALE INTERNE

Le médiateur a été saisi en 2025 de plusieurs dossiers portant sur la contestation de décisions relevant de la politique commerciale des professionnels, ce qui lui a donné l'occasion de préciser l'étendue, mais surtout les limites, de son intervention dans ce type de litige.

Dans l'un d'eux, le différend concernait la décision d'un teneur de compte de PEA de mettre un terme à la relation commerciale avec un client et son refus d'en expliciter les raisons. L'instruction a révélé que le professionnel souhaitait réévaluer sa stratégie et son offre commerciale dans certains départements et régions d'outre-mer. L'épargnant invoquait un caractère potentiellement discriminatoire de la décision qu'il contestait.

Interrogé sur les motifs de sa décision, l'établissement a fait état de considérations économiques, stratégiques et commerciales, liées notamment à la rentabilité de ses opérations dans ces territoires, à la gestion de ses coûts et à une réorganisation de ses activités. Le médiateur a estimé que de tels éléments sont, en principe, de nature à justifier une cessation d'activité dans un territoire donné. Il a néanmoins attiré l'attention de l'établissement sur le risque éventuel d'une requalification de la décision en pratique discriminatoire. Il a, à cet égard, rappelé la position prise par le défenseur des droits (MLD-214-203 du 9 décembre 2014)³⁰, dans un cas similaire, expressément fondée sur les articles 225-1 et 225-2 du code pénal, qui interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le lieu de résidence d'une personne. En l'espèce, à la suite de ces échanges, l'établissement a finalement décidé de revenir sur sa restriction concernant l'accès à ses services pour certains départements et régions d'outre-mer.

Cependant, les contestations portent la plupart du temps sur des décisions relevant de choix de politique commerciale des établissements, sur lesquelles le médiateur n'a pas vocation à se prononcer dès lors qu'elles ne révèlent ni manquement aux règles applicables ni atteinte aux droits des consommateurs.

À titre d'illustration, dans un autre dossier, un épargnant contestait l'impossibilité d'investir, via son PEA, dans un fonds pourtant éligible à cette enveloppe en vertu des règles générales applicables au PEA. L'analyse a montré que cette restriction procédait d'un choix interne de commercialisation, ne traduisant aucun manquement ni aucune pratique susceptible de porter atteinte aux droits du client. En effet, conformément aux termes de l'article 313-18 du règlement général de l'AMF, le distributeur décide de

la gamme d'instruments financiers qu'il a l'intention d'offrir ou de recommander à sa clientèle. Chaque établissement financier établit son propre catalogue de produits ouverts au PEA et/ou PEA-PME et cela relève de sa politique commerciale interne.

Il est opportun de rappeler que le choix des produits proposés découle des stratégies et priorités commerciales propres à chaque établissement, sans qu'il existe d'obligation d'harmonisation entre les différents acteurs du secteur. Toutefois, même si de tels choix relèvent bien de la liberté contractuelle et de la libre détermination de la politique commerciale, il est de bonne pratique pour les établissements d'inviter leurs clients, actuels ou potentiels, à consulter le catalogue des instruments qu'ils proposent.

LES SUCCESSIONS

Le nombre de litiges soumis au médiateur en 2025 ayant pour origine une succession a progressé, passant de 31 en 2024 à 47 en 2025, ce qui a entraîné de manière corrélative une augmentation du nombre d'avis rendus, 34 en 2025 contre 16 en 2024.

Avant de présenter certains dossiers ayant retenu l'intérêt du médiateur, il est important de rappeler qu'en cas de succession et en présence d'une indivision, les actes de disposition réalisés sur le patrimoine du défunt – notamment lors de la saisine d'un médiateur – doivent être pris à l'unanimité des cohéritiers.

Dès lors le médiateur ne peut être saisi que par :

- l'ensemble des héritiers ;
- un seul d'entre eux qui a reçu un mandat de représentation signé de chacun des héritiers ;
- le notaire chargé de la succession.

L'établissement ne peut imposer
le maintien de l'indivision aux héritiers
qui ont fait une demande contraire

Dans ce dossier, le demandeur contestait, entre autres, le maintien en indivision de parts de SCPI au motif que trois des héritiers avaient demandé le retrait des parts qu'ils avaient reçues. Interrogé sur ce point, l'établissement expliquait que l'indivision serait maintenue tant que les demandes de retrait des trois héritiers concernés n'auraient pas été exécutées ou qu'elle ne prendrait fin que si les demandes de retrait étaient annulées, ce qui aurait fait perdre aux héritiers leur place chronologique dans le carnet d'ordre de retrait.



Dans des dossiers de succession, le demandeur qui saisit le médiateur doit s'assurer qu'il a les mandats de représentation de tous les héritiers inscrits dans l'acte de dévolution successorale.

FLORENCE ROMMEL,
juriste à la Médiation

Le médiateur a donc rappelé à l'établissement qu'en application de l'article 815 du code civil « *nul ne peut être contraint à demeurer dans l'indivision et le partage peut toujours être provoqué, à moins qu'il n'y ait été sursis par jugement ou convention* ». De plus, l'instruction du dossier avait mis en avant le fait que les héritiers avaient demandé le partage à plusieurs reprises et que l'acte de partage avait été communiqué à l'établissement avant la transmission des demandes de retrait, ce qui aurait dû conduire au transfert des parts à chacun des héritiers et à l'enregistrement individuel des demandes de retrait et non à un enregistrement au titre de l'indivision successorale. Partageant finalement cette analyse, l'établissement a mis fin à l'indivision et a procédé au transfert des parts et à l'individualisation des demandes de retrait des parts en conservant leur date d'enregistrement.

Les établissements doivent procéder
à des vérifications avant d'exécuter
les directives d'un héritier

Dans un dossier, le demandeur contestait le refus d'un établissement d'appliquer les directives de partage qu'il lui avait adressées, alors que d'autres professionnels les avaient appliquées. L'établissement indiquait que, malgré ses relances, il n'avait pas obtenu de documents permettant de justifier cette demande et qu'il considérait donc, en application de ses obligations de lutte contre le blanchiment de fraude fiscale, que la demande ne pouvait être prise en compte. Il n'avait donc pas rectifié le partage auquel il avait procédé.

En effet, en tant que dépositaires des avoirs de leurs clients, les établissements financiers doivent vérifier que les instructions reçues proviennent bien de leur client. Dans le cadre d'une succession, l'indivision successorale prend la suite du client décédé, de sorte que le professionnel est tenu de s'assurer que les directives qui lui sont adressées respectent les droits de l'indivision successorale avant le partage, puis ceux de chaque héritier dans le partage opéré. Il est donc nécessaire de transmettre les documents permettant d'en justifier. Après avoir obtenu du demandeur les pièces justificatives attestant de la régularité des instructions qu'il avait données, notamment la déclaration de succession, le médiateur s'est rapproché de l'établissement, qui a accepté de réexaminer sa position comme il l'avait annoncé.

Voir aussi le dossier
du mois publié en 2025
sur les successions

► [Mai 2025 – Successions: les conditions tarifaires avantageuses d'un compte-titres prennent fin au décès du client.](#)

(30) Le défenseur des droits a estimé que le refus d'ouvrir un compte bancaire en ligne aux résidents d'outre-mer constituait une discrimination illégale fondée sur le lieu de résidence, ce qui est interdit par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

Le décès entraîne la désactivation des identifiants du défunt

Enfin, le médiateur a été saisi par une demandeuse qui souhaitait obtenir l'information et les documents requis par le notaire, en l'occurrence des relevés de compte, auxquels elle ne pouvait pas accéder en raison de la désactivation des identifiants de connexion de son mari décédé. L'établissement avançait, entre autres, que les tiers ne peuvent accéder aux comptes d'un défunt. Il précisait donc qu'il appartenait au notaire de transmettre et traiter les demandes des héritiers.

Le médiateur a donc rappelé à la demandeuse qu'à l'exception des comptes joints, les comptes des défunts sont clos une fois que les établissements sont informés du décès et que les procurations précédemment signées deviennent caduques. Toutefois, pour permettre la succession, l'établissement ouvre un compte au nom de l'indivision successorale. Dans la mesure où un seul indivisaire ne peut en principe donner seul des directives à l'établissement, la demandeuse a été invitée à demander au notaire chargé de la succession de saisir à l'avenir lui-même l'établissement.

LES MAJEURS PROTÉGÉS: LES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES D'INVESTISSEMENT EN CAS DE MANDAT DE GESTION

Les situations impliquant des investisseurs majeurs protégés soulèvent⁽³¹⁾ des questions spécifiques. En 2025, un dossier a ainsi permis de préciser les obligations du prestataire de services d'investissement en présence d'un mandat de gestion.

Le demandeur contestait des opérations réalisées sur le PEA de son père, placé sous curatelle simple, estimant que plusieurs ventes de titres devaient être annulées, faute d'assistance du curateur et en l'absence de mise à jour du profil client.

En curatelle simple, la protection des biens est limitée aux actes de disposition, qui nécessitent l'assistance du curateur – matérialisée par sa contre-signature – sous peine de nullité de l'acte (article 465, 2° du code civil). En revanche, la personne protégée conserve la capacité d'accomplir seule les actes conservatoires et d'administration.

L'instruction du dossier a révélé qu'un mandat de gestion avait été conclu avant la mise en place de la curatelle et n'avait pas été résilié par la suite, ni par le juge des tutelles ni par le curateur. Ainsi, le père du demandeur avait confié au professionnel la gestion discrétionnaire et individualisée de son PEA et n'intervenait plus lui-même. Dans ce contexte, le professionnel, agissant en qualité de mandataire et tiers à la mesure de protection, pouvait effectuer des opérations d'achat et de vente de titres à partir des actifs déjà inscrits au PEA au jour de l'ouverture de la curatelle. Pour de tels actes relevant du mandat, il n'y a en effet pas lieu de recueillir la signature du curateur. En revanche, l'assistance de ce dernier est requise lorsque la personne protégée souhaite retirer des fonds du PEA ou, à l'inverse, l'alimenter à partir de ses capitaux et excédents de revenus, ces opérations ne relevant évidemment pas du mandat de gestion et constituant des actes de disposition. Le médiateur a pu rassurer le demandeur quant au fonctionnement du PEA.

Le professionnel avait été informé de la mesure de curatelle, ce qui la lui rendait opposable, mais n'avait pas modifié pour autant les informations relatives à ce client. Au regard des orientations de l'ESMA sur la mise à jour des informations sur les clients⁽³²⁾, il est apparu au médiateur que l'ouverture d'une mesure de protection à l'endroit du client constituait un événement appelant une actualisation du profil du client, tout comme l'atteinte de l'âge de la retraite. Toutefois, en l'absence de préjudice financier actuel, direct et certain – le PEA étant en plus-value latente – ce manquement n'a pas justifié de proposition d'indemnisation du médiateur.

Ce dossier de médiation a ainsi permis de rappeler que, si la mise sous protection du client ne suspend pas d'office le mandat de gestion préexistant, elle impose une vigilance accrue, notamment quant à la qualification des actes et l'actualisation des informations.

LE MANDAT DE GESTION

En 2025, comme chaque année, le médiateur a reçu quelques dossiers concernant le mandat de gestion. Ces dossiers ont été l'occasion de rappeler certaines règles générales comme cela avait déjà été fait dans de précédents rapports annuels⁽³³⁾ et dans un dossier du mois.

En 2025, le dossier d'un demandeur qui contestait la performance du mandat de gestion souscrit par sa mère, âgée au moment de la souscription la transparence des frais prélevés et de l'adéquation du mandat avec les objectifs et le profil d'investisseur de celle-ci, a permis de rappeler deux principes essentiels.

Le premier est que le prestataire de services d'investissement a l'obligation de s'informer sur les connaissances et l'expérience de son client, sa capacité financière, ses objectifs d'investissement et sa capacité à subir des pertes⁽³⁴⁾.

Le deuxième principe est qu'il ne pèse sur le mandataire qu'une obligation de moyens, l'obligeant à mettre tout en œuvre pour obtenir l'objectif fixé dans le mandat. Il appartient au client d'apporter la preuve d'une mauvaise gestion. Aussi, le médiateur a souligné que le défaut de performance ne saurait, à lui seul, engager la responsabilité du mandataire.

Par ailleurs, il a été rappelé, comme souvent dans de tels dossiers, que le client qui a donné un mandat de gestion ne peut s'immiscer dans celle-ci. Si le client n'est pas satisfait de la gestion fournie, il peut résilier à tout moment le mandat ou redéfinir avec son mandataire de nouveaux objectifs (voir Dossier de juin 2021⁽³⁵⁾).

Dans un autre dossier, le médiateur a été saisi d'une question portant sur la résiliation du mandat de gestion comme conséquence d'un transfert de PEA.

Dans cette affaire, un demandeur dont le PEA était ouvert dans les livres d'un établissement A et qui avait donné un mandat de gestion au titre de ce PEA à un établissement B avait transféré ce PEA dans les livres d'un nouveau teneur de compte, l'établissement C. Le demandeur s'est étonné de ce que le mandat de gestion ait pris fin à cette occasion.

L'instruction de ce dossier a fait apparaître que, en l'espèce, aucune clause de résiliation en cas de transfert du PEA n'avait été prévue dans le mandat. Cependant, un même effet se déduisait nécessairement des termes de ce mandat, qui mentionnaient explicitement le numéro de compte visé et l'identité du teneur de compte, l'établissement A, désigné au rang des « *parties prenantes* » à la convention de mandat, et qui définissaient l'objet de ce mandat comme portant sur les instruments financiers du mandant « *inscrits sur son compte ouvert chez le teneur de compte* ». Ainsi, la détention du PEA, tel qu'identifié par son numéro auprès du teneur de compte A, était une condition nécessaire de l'existence du mandat de gestion donné à l'établissement B.

Le médiateur a donc expliqué au demandeur qu'il était logique que le transfert de son PEA dans les livres de l'établissement C se soit automatiquement traduit par la résiliation du mandat de gestion. Il n'y avait dans cette affaire ni manquement ni dysfonctionnement de l'établissement B, même si l'on ne pouvait que regretter qu'il n'ait pas songé à faire apparaître explicitement dans les stipulations du mandat qu'un transfert de la tenue du compte auprès d'un nouvel établissement entraînait la résiliation de ce mandat.

(33) Rapport du médiateur de l'AMF 2011, pages 13 et 14, et Rapport du médiateur de l'AMF 2024, page 31.

(34) Article L.533-13 du code monétaire et financier.

(35) Voir le dossier du mois de juin 2021, en ligne sur le site internet de l'AMF.

(31) Rapport du médiateur de l'AMF 2024, page 48.

(32) ESMA 35-43-3172, (pages 20-21).



La Médiation de l'AMF en 2025

Les autres activités de la Médiation

L'ACTIVITÉ SUR LE PLAN NATIONAL

Le médiateur de l'AMF est membre du Club des médiateurs des services au public. Le Club des médiateurs compte une trentaine de membres issus de secteurs divers et aux statuts variés (publics, institutionnels, sectoriels, médiateurs d'entreprise, etc.). Ils se réunissent fréquemment pour échanger sur leurs pratiques et les éventuelles difficultés qu'ils rencontrent. Dans ce cadre, le médiateur a animé un webinaire, à destination des membres du Club, organisé en sur deux demi-journées, sur le thème « Droit et médiation ».

Par ailleurs, le 26 mai 2025, le médiateur de l'AMF a participé au Forum des médiateurs, organisé par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), au cours duquel a été présenté le processus du programme national d'enquête et ont été recueillis les constats des médiateurs de la consommation, de nature à orienter l'activité de la DGCCRF.

Enfin, outre les groupes de travail créés par ou en liaison avec l'AMF auxquels il peut être associé, le médiateur de l'AMF a participé régulièrement en 2025 aux réunions de la Commission consultative Épargnants de l'AMF, qui a pour rôle principal d'éclairer les décisions du Collège de l'AMF susceptibles d'avoir un impact sur la protection des intérêts des épargnants. Le médiateur y présente notamment le dossier concret de médiation publié mensuellement dans son Journal de bord.

L'ACTIVITÉ SUR LES PLANS EUROPÉEN ET INTERNATIONAL

Le médiateur de l'AMF fait partie du Réseau des médiateurs financiers européens (FIN-NET) qui regroupe 60 membres de 27 pays. Ils se réunissent, en principe, deux fois par an et, à cette occasion, échangent sur leur conception du règlement extrajudiciaire des litiges, tel qu'il a été instauré par la directive de 2013 qui a mis en place la médiation de la consommation.

En 2025, les deux réunions plénières ont permis d'aborder la révision de la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges⁽³⁶⁾.

Sur le plan international le médiateur de l'AMF est membre du réseau *International Network of Financial Services Ombudsman* (INFO Network) qui regroupe des médiateurs financiers (banque, finance, assurance) du monde entier. Ce réseau constitue une enceinte propice aux échanges sur les pratiques respectives de médiation qui se révèlent être très différentes d'un pays à l'autre.

LE JOURNAL DE BORD DU MÉDIATEUR

Le Journal de bord qui présente chaque mois sur le site internet de l'AMF un cas sur lequel le médiateur et son équipe se sont penchés fait fréquemment l'objet de reprises dans la presse spécialisée ou généraliste. Pour la première fois depuis son lancement en 2014, il a totalisé moins de visites que l'année précédente (plus de 104 000 visites contre 116 000 en 2024).

(36) Les différentes propositions ont été entérinées par le Parlement européen qui a adopté la directive (UE) 2025/2647 du 16 décembre 2025 modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

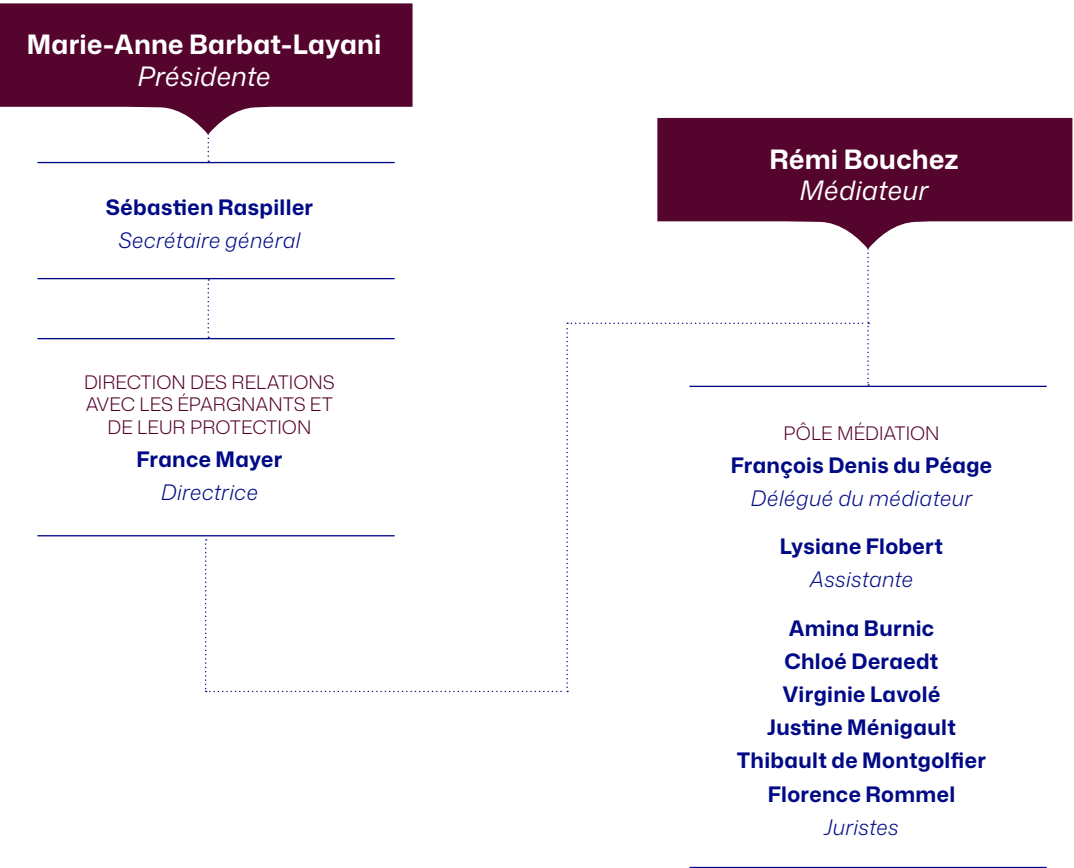
Les autres activités de la Médiation p. 35

L'organisation de la Médiation p. 36

L'organisation de la Médiation



De gauche à droite : [devant] Lysiane Flobert, Amina Burnic, Rémi Bouchez, Florence Rommel, Chloé Deraedt, Virginie Lavalé, [derrière] François Denis du Péage, Mathis Depeige (stagiaire), Justine Ménigault, Lys Stanicel (stagiaire), Thibault de Montgolfier.





Réguler la finance, renforcer la confiance.

17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
Tél.: +33 (0) 1 53 45 60 00

www.amf-france.org

