

PLACEMENTS

- 12,27 %

+ 9,07 %

Le baromètre des fonds

FONDS ACTIONS TURQUE
 Les fonds dédiés aux actions turques ont reculé de 12,27 % depuis trois mois, pénalisés par les signes d'un ralentisse-

ment de l'économie du pays et les tensions croissantes depuis le putsch manqué contre le gouvernement.

FONDS MID CAP US
 Les fonds dédiés aux actions des Mid Cap américaines ont progressé de 9,07 % depuis trois mois, à la faveur d'un net

rebond de Wall-Street, qui a profité des espoirs de relance américaine et de la hausse du cours du baril de pétro

Parce qu'un bon arrangement vaut mieux qu'un mauvais procès, en matière d'épargne aussi, il est souvent préférable de recourir à un médiateur plutôt que de porter l'affaire en justice. Comment procéder ?

Ce que les médiateurs peuvent faire pour vous en cas de litige

Une étape historique pour la médiation et surtout pour les clients !

Près d'un an après l'entrée en vigueur des textes relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le médiateur de l'assurance, Philippe Baillo, continue à se féliciter de cette volonté accrue des pouvoirs publics de « conforter la confiance des consommateurs en leur offrant une nouvelle voie de recours dans des dossiers dont la complexité ou la modicité des sommes engagées les décourageaient de porter l'affaire en justice ». Le constat est d'ailleurs sans appel : le nombre de saisines reçues par son service a augmenté de 60 % en un an (16.000 environ en

2016 contre 10.000 en 2015). Pour rappel : depuis le 1^{er} janvier dernier, tous les secteurs marchands sont tenus de proposer un service de médiation aux consommateurs.

Le délai de prescription suspendu

Autrement dit, « de leur fournir en cas de litige une solution alternative gratuite au procès qui suspend, le temps de la procédure, les délais de prescription », précise le médiateur de l'AMF, Marielle Cohen-Branche. Et ce, quel que soit le montant sur lequel porte la discussion. Mieux encore : « Pour renforcer le crédit porté à cette procédure extrajudiciaire et garantir l'indépendance des

médiateurs désignés, ceux-ci sont désormais soumis, de par la loi, à des exigences nouvelles dont le respect est dévolu en France à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) », insiste Marielle Cohen-Branche. Concrètement, pour exercer en qualité de médiateur de la consommation, il faut aujourd'hui être agréé par le CECM et répondre à des obligations d'indépendance, de transparence et d'efficacité.

Pas d'investigations

Mais attention, car s'il s'agit bien là d'un gage de sécurité renforçant l'idée de protection des consommateurs, pas question cependant pour

les médiateurs de trancher obligatoirement en faveur de ces derniers. « Certains clients ont tendance à penser qu'un médiateur constitue leur défenseur dans le litige qu'ils opposent à un professionnel. C'est faux. Nous ne sommes les obligés ni des uns ni des autres », souligne Paul Lorient, médiateur de la Fédération bancaire française (FBF). D'autant que leurs pouvoirs restent somme toute assez limités. « Nous n'avons aucun droit en matière d'investigation », précise Paul Lorient. « Nous ne pouvons en effet contraindre d'aucune manière les deux parties à participer à la médiation ni les forcer à communiquer les pièces nécessaires à l'instruction du dossier. Notre

seul moyen de pression se résume à avertir que nous pouvons mentionner ce refus dans notre rapport annuel public en citant éventuellement l'entreprise. »

Force de propositions

Motif ? En droit français, un médiateur ne statue pas et sanctionne encore moins. « Il n'est que force de propositions et chaque partie est libre d'accepter ou non la solution qu'il propose », explique le médiateur de l'AMF. Autrement dit, son avis n'est que consultatif. De même, rappelle Philippe Baillo, « il n'est compétent qu'à la double condition que le consommateur ait préalablement pris contact avec le service réclamations de l'entreprise avec laquelle il rencontre des difficultés et n'ait pas encore porté l'affaire devant la justice ».

A qui s'adresser ? Pour quel problème ?

Statut	Médiateur de l'AMF	Médiateur de l'assurance	Médiateur de la FBF	Médiateurs des banques
Tous les épargnants	Les clients des entreprises d'assurances adhérentes à la Médiation de l'assurance (liste disponible sur Mediation-assurance.org)	Les clients des banques adhérentes au service de la médiation de la Fédération bancaire française comme Boursorama Banque, Swiss Life Banque Privée... (liste disponible sur Lemediateur.fbf.fr)	Uniquement les clients de la société	
Pour qui ?				
Champ de compétence	Commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission et exécution d'ordre de Bourse, épargne salariale, tenue de compte titres ou de PEA, Forex si la société est agréée...	Assurance-vie, assurance habitation, assurance auto...	Fraude à la carte bancaire, paiement sans contact, contestation des TEG, renégociation de crédit, remboursement anticipé, fonctionnement du compte, contestations de perte...	
Où s'informer ?	Amf-france.org	Mediation-assurance.org	Lemediateur.fbf.fr	BNP : Mediateur.bnpparibas.net Société Générale : Mediateur.societegenerale.fr HSBC : Mediateur.hsbc.fr

* LES ÉCHOS - / SOURCE : MÉDIATION DE L'ASSURANCE, MÉDIATION DE L'AMF, MÉDIATION DE LA FBF

Les précautions à prendre en amont

Quelles sont les leçons à tirer de l'expérience des médiateurs ?

- **ASSURANCE-VIE**
Nombre de litiges relatifs à l'assurance-vie portant sur la clause bénéficiaire, « il est essentiel pour un particulier, note le médiateur de l'assurance, Philippe Baillo, de retirer régulièrement cette clause pour s'assurer qu'elle est toujours en adéquation avec son environnement affectif ». Autre point de vigilance :

la clarté de sa rédaction. Une formulation trop vague du ou des bénéficiaires pouvant créer de la confusion, il faut mentionner leurs nom, prénom(s), date de naissance voire leur adresse.

● SICAV ET FONDS

Si les souscriptions et les rachats de parts de fonds s'effectuent toujours à « cours inconnu », c'est-à-dire sur la base de la prochaine valeur liquidative, les conditions de ce type d'opération (notamment, l'heure limite à

laquelle un ordre doit être passé pour être exécuté sur la base de la valeur liquidative suivante) figurent obligatoirement dans leurs prospectus. Pour éviter les exécutions tardives d'un ordre, le médiateur de l'AMF recommande donc de consulter au préalable ces documents.

● ÉPARGNE SALARIALE

Distinguer les opérations d'arbitrage dans le cadre d'un PEE et celles de transfert vers un Peco, telle est l'une des principales recommandations du médiateur de l'AMF quant à l'épargne salariale. Motif ?

Alors qu'un arbitrage au sein d'un PEE est soumis à la réglementation de la loi de 1983, le transfert vers un Peco est une procédure de médiation. Cette

● TRADING SUR FOREX ET OPTIONS BINAIRES

Après avoir souligné le caractère très risqué de ces marchés, le médiateur de l'AMF insiste sur l'importance de s'assurer en amont que le site de trading choisi figure bien sur la liste des prestataires autorisés à fournir des services d'investissement en France. A défaut, il est impossible d'entamer une procédure de médiation. Cette

vérification faite, il est important de noter que le transfert vers un Peco est une procédure de médiation. Cette

CAS PRATIQUE

Prêt in fine : un montage contestable

● Les faits

En 2006, M. et Mme P. signent un compromis pour l'achat d'un appartement à vocation locative. Bien qu'ils disposent des fonds nécessaires pour l'acquisition et ne souhaitent pas recourir au crédit, un conseiller bancaire leur recommande de financer leur achat via un prêt in fine dans le cadre d'un montage spécifique.

Concrètement, il leur propose de souscrire un prêt sur huit ans remboursable (capital comme intérêts) à échéance et de placer leur épargne disponible dans des produits financiers diversifiés, dont les revenus capitalisés pourront être utilisés à terme pour solder le prêt. Pour les convaincre, il met également en avant l'avantage fiscal de ce type de prêt (déduction des intérêts déduits des revenus locatifs).

Convenu, le couple souscrit un prêt in fine de 140.000 euros et investit son épargne - jusque-là placée sur des supports sans risques - dans un PEA et un contrat d'assurance-vie en UC.

Or, à la date d'échéance du prêt, les placements financiers ainsi réalisés ne permettent pas à M. et Mme P. de rembourser complètement le

2 %

DE CONTESTATION

en cas d'avis défavorables à l'épargnant

Source : Rapport annuel 2016 publié en avril 2016

62 %

DAVIS FAVORABLES À L'ÉPARGNANT

suivis par les deux parties dans 93 % des cas

364

RECOMMANDATIONS émises en 2015

La médiation de l'AMF en chiffres