



PV/VH – n° 960/Cir.
Dossier suivi par Patrick Vlaisloir

Paris, le 4 avril 2002

RAPPORT 2001 DU MEDIATEUR DE LA COB

Monsieur le Président,

Vous voudrez bien trouver ci-joint le rapport d'activité 2001 du service du « médiateur de la COB ».

Le service du médiateur, dont la qualité du travail mérite d'être soulignée, assure des fonctions d'accueil téléphonique, de consultation et de conciliation-médiation au profit des investisseurs non professionnels. En 2001, il a ouvert 1785 dossiers, soit 942 consultations (53%) et 843 plaintes (47%), et traité 1931 appels téléphoniques. Si dans 50 % des cas la demande de l'investisseur n'est pas apparue fondée, 30 % des dossiers ont donné lieu à consultation, réussie dans plus d'un cas sur deux.

Il ressort du rapport que le thème dominant des saisines est la mauvaise exécution des ordres, qui ne concerne pas directement le service de gestion pour compte de tiers et ses acteurs. Il en est de même pour les problèmes d'accessibilité du client à son « receveur-transmetteur » d'ordres, ainsi que des litiges liés au transfert de son compte, d'un intermédiaire à un autre, demandé par le client.

Plusieurs points du rapport concernent néanmoins notre profession. Nous vous invitons à vous y reporter et à leur accorder le plus grand intérêt. Ils concernent essentiellement les sujets suivants :

- lorsque les résultats de gestion sont contestés, cela résulte fréquemment d'une immixtion des clients dans la gestion mandatée, ce qui confirme, s'il en était besoin, que la confusion des rôles est à éviter ;
- pour limiter les cas de contestation résultant de pertes enregistrées dans la gestion sous mandat, le médiateur (qui souligne qu'il lui paraît « anormal » que des moins values de l'ordre de 40 % sur un an ou un an et demi puissent être enregistrées sans déclencher de réaction des acteurs) suggère d'aménager les contrats de mandat. Ceux-ci devraient, selon lui, prévoir des rendez vous, à périodicité trimestrielle, entre le client et le gérant afin d'explicitier les résultats passés et de discuter des orientations pour la période suivante. Des rendez vous hors échéance seraient prévus dans le mandat en cas de perte potentielle de montant significatif, par exemple 20%. Ces entretiens donneraient lieu à des « relevés d'orientations » ;
- les questions relatives à la valeur liquidative des OPCVM, et notamment au décalage entre la VL attendue et celle retenue par le prestataire, ont souvent pour origine, constate le médiateur, le défaut de consultation préalable des modalités de calcul

figurant dans la notice d'information, ou la publication de valeurs erronées par des journaux financiers ou des sites boursiers ;

- s'agissant des frais de gestion, le médiateur constate le peu de questions dont ils sont l'objet « au regard de l'ampleur et de la sensibilité du sujet ». La sensibilité et l'ampleur du sujet apparaissent donc en définitive assez faibles pour les investisseurs, ce qui mérite à notre sens d'être tout particulièrement souligné et porté à la connaissance du groupe de travail que la COB a constitué récemment sur ce sujet.

Enfin, la partie du rapport portant sur les difficultés rencontrées par le médiateur souligne la formation inégale des plaignants, plus particulièrement quant à leur méconnaissance du rôle de la COB ou de la valeur des contrats que bien souvent ils n'ont pas lu, ou ce que le médiateur appelle « la valorisation de l'informel », à savoir la rumeur, la « théorie du complot contre les petits » etc.... Est également noté le fait que la portée de la médiation n'est pas toujours bien comprise par les plaignants, par certains avocats et par les prestataires.

Le rapport d'activité du service de médiation de la COB a été publié au bulletin mensuel n°365 daté de février 2002. Il peut également être consulté sur le site de la COB (www.cob.fr).

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués

Pierre BOLLON

P. J : 1