

## **Instruction AMF**

### **Traitement des réclamations – DOC-2012-07 (applicable à compter du 1<sup>er</sup> mai 2017)**

#### **Textes de référence :**

**Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du règlement général de l'AMF**

La présente instruction concerne le traitement des réclamations portant sur tout instrument financier, tout service d'investissement, et plus généralement, toute matière entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers.

Elle s'applique aux prestataires de services d'investissement, aux conseillers en investissements financiers, aux conseillers en investissements participatifs, aux sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier<sup>1</sup> et aux personnes morales émettrices de titres financiers nominatifs dont elles assurent la tenue de compte conservation (ci-dessous dénommés le « professionnel »).

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

L'instruction précise l'information qui doit être donnée sur le dispositif de traitement des réclamations au client du professionnel.

Elle détaille les procédures à établir afin de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

Elle prévoit enfin un suivi des réclamations afin de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

#### **1. Information et accès au système de traitement des réclamations**

Le professionnel fournit gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur :

- les modalités de saisine du professionnel, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du (des) médiateur(s) susceptible(s) d'être compétent(s) dans le cas où le client ne serait pas satisfait des suites données à sa réclamation par le professionnel ou par la personne ou l'instance susmentionnée ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai prévu au point 3;
- lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage (infra point 3) ;
- l'existence, le cas échéant, de charte(s) ou de protocole(s) de médiation accompagné(e) (s) de leur(s) référence(s).

Le professionnel doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Il accuse réception de la réclamation dans le délai dans lequel il s'est engagé à le faire (infra point 3), sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Il répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

<sup>1</sup> Sociétés de gestion de SCPI n'ayant pas demandé leur agrément en qualité de société de gestion de portefeuille avant le 22 juillet 2014 (en application du VI de l'article 33 de l'ordonnance n°2013-676 du 25 juillet 2013)

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le professionnel précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) qui peut (peuvent) être compétent(s).

Le professionnel doit éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations du professionnel et, d'autre part, le(s) dispositif(s) de médiation indépendante.

Lorsque le professionnel recourt à des démarcheurs ou agents liés ou délégataires (ci-après dénommés « personnes agissant pour le compte du professionnel » ou « personnes agissant pour son compte »), il veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

## 2. Information spécifique sur la médiation

Le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Il est le médiateur public compétent au sens du 7° de l'article L. 611-1 du code de la consommation, lorsque ces litiges opposent un professionnel et un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole.

Tout consommateur a, en effet, le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation au sens du titre Ier du livre VI du code de la consommation<sup>2</sup>.

Le médiateur de l'AMF peut également être saisi d'un litige entrant dans le champ de compétence de l'AMF lorsque ce litige concerne un professionnel et son client personne morale ou personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole, en tant qu'épargnant ou investisseur.

Certains professionnels peuvent cependant avoir leur propre médiateur (un médiateur d'entreprise ou un médiateur sectoriel ou un médiateur de fédération professionnelle) ; ces médiateurs, lorsqu'ils existent, qu'ils ont conclu une convention avec le médiateur de l'AMF et que celle-ci a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, peuvent également traiter de litiges de consommation entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Le client du professionnel aura alors le choix de s'adresser, soit au médiateur d'entreprise ou au médiateur sectoriel ou au médiateur de fédération professionnelle, soit au médiateur de l'AMF.

En toute hypothèse, le professionnel a l'obligation de communiquer à ses clients, de manière visible, lisible et équivalente, les coordonnées du (des) médiateur(s) susceptibles d'être compétent(s) ainsi que l'adresse de son (leur) site internet<sup>3</sup> :

- sur son site internet [le site du professionnel] ;
- sur tout support adapté : convention d'ouverture de compte d'instruments financiers, convention de fourniture de service d'investissement, lettre de mission de conseil et brochure tarifaire.

Sur le site internet du professionnel et sur ces supports devra également figurer la mention selon laquelle le choix du client de s'adresser, pour les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF, soit au médiateur d'entreprise ou à un médiateur sectoriel ou de fédération professionnelle, lorsque l'un d'eux existe, qu'il a signé une convention avec le médiateur de l'AMF et que celle-ci a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, soit au médiateur de l'AMF, est définitif.

Ces mêmes informations devront figurer sur la réponse (lettre ou courrier électronique) adressée au client par la(les) personne(s) ou l'instance en charge du traitement des réclamations chez le professionnel, en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

<sup>2</sup> En application de l'article L. 612-1 du code de la consommation, la médiation de la consommation est gratuite - à l'exception de certains frais mentionnés aux 3° et 4° de l'article R. 612-1 de ce code

<sup>3</sup> En application de l'article R. 616-1 du code de la consommation

Dans la lettre de réponse, une formulation de ce type peut être utilisée :

*(dans le cas où une convention a été signée entre le médiateur d'entreprise - ou le médiateur sectoriel ou le médiateur de fédération professionnelle- et le médiateur de l'AMF et a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et que le litige concerne effectivement des services ou des placements financiers, hors assurance-vie - ordres de bourse, mandats de gestion, actions, obligations, OPCVM et autres fonds collectifs, épargne salariale etc...-)* :

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, soit au médiateur X ([nom, adresse postale et adresse du site internet du médiateur d'entreprise, du médiateur sectoriel ou du médiateur de fédération professionnelle]), soit au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <http://www.amf-france.org> /le médiateur), votre choix étant définitif pour ce litige.»

*(dans le cas où aucune convention n'a été signée entre le médiateur d'entreprise - ou le médiateur sectoriel ou le médiateur de fédération professionnelle - et le médiateur de l'AMF et que le litige concerne effectivement des services ou des placements financiers, hors assurance-vie - ordres de bourse, mandats de gestion, actions, obligations, OPCVM et autres placements collectifs, épargne salariale etc...-)* :

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <http://www.amf-france.org> /le médiateur).»

Enfin, lorsque le professionnel (ou les professionnels) participe(nt) à des contrats de vente ou de service en ligne, il(s) informe(nt) ses (leurs) clients, sur les supports mentionnés ci-dessus, de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation et intègre(nt), sur son (leur) site internet, un lien avec cette plateforme, dans les conditions prévues à l'article 14 du règlement UE n°524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement des litiges en ligne (RLL).

Le fait de ne pas communiquer au client les coordonnées du (des) médiateur(s) dont le professionnel relève ou les dispositions qu'il a prises relativement au règlement des litiges en ligne (RLL) expose ce dernier à une amende administrative de 3 000 euros si le professionnel est une personne physique et de 15 000 euros s'il est une personne morale (article L. 641-1 du code de la consommation).

### 3. Organisation du traitement des réclamations

Le professionnel doit disposer des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.

Il doit veiller à ce que le ou les collaborateur(s) en contact avec le client ou qui réceptionne(nt) leurs demandes, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations.

Le professionnel met en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, devant une instance dédiée au traitement des réclamations, qui soit distincte des services opérationnels, dans la mesure où la taille et la structure du professionnel le permettent<sup>4</sup> ;
- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent<sup>5</sup>, détermine clairement :
  - les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, qui sont compétents selon l'objet de la réclamation ou, à défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse ;

<sup>4</sup> Ce circuit de traitement des réclamations pourra être organisé de manière transversale entre les professionnels ou les services concernés ou, le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, dont la responsabilité est susceptible d'être engagée au titre de l'objet des réclamations

<sup>5</sup> Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs professionnels sont impliqués dans l'opération faisant l'objet de la réclamation, notamment lorsque des OPC sont commercialisés au sein d'un réseau bancaire

- les modalités de transmission entre les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;
- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir :
  - dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
  - deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- prévoit un niveau de qualification requis pour le ou les collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel ;
- prévoit les principes de responsabilités et délégations, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs<sup>6</sup>.

Le professionnel doit formaliser cette organisation dans une ou des procédure(s) de traitement des réclamations des clients et la communiquer à l'ensemble des collaborateurs concernés.

#### **4. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations**

Le professionnel est tenu :

- de mettre en place un suivi des réclamations<sup>7</sup> et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés du professionnel et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- d'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel.

Les professionnels tenus de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne doivent :

- mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations ;
- dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

<sup>6</sup> Par exemple concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux

<sup>7</sup> Par exemple : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visé par la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les dysfonctionnements identifiés