

Livre III - Prestataires

Titre I - Prestataires de services d'investissement

Chapitre III - Règles d'organisation

Section 1 - Règles d'organisation applicables à l'ensemble des prestataires de services d'investissement

Sous-section 3 - Traitement des réclamations

Règlement général de l'AMF

Article 313-8-1 en vigueur du 21 décembre 2013 au 02 janvier 2018

AVERTISSEMENT : Les indications contenues dans les encarts sont fournies au lecteur à titre d'information. Il n'est donné aucune garantie quant au caractère exhaustif des dispositions législatives et réglementaires applicables et l'Autorité des marchés financiers ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice qui serait lié directement ou indirectement à la mise à disposition et à l'utilisation de ces informations.

Article 313-8-1

I. - La société de gestion de portefeuille prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le placement collectif mentionné à l'article 311-1 A est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La société de gestion de portefeuille établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public, ou, lorsqu'elle gère un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de ce placement collectif mentionné à l'article 311-1 A.

Ces dispositions s'appliquent lorsque aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

II. - S'agissant des réclamations adressées par les clients non professionnels, le prestataire de services d'investissement établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations de ces clients et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux clients non professionnels d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le service d'investissement est fourni et de recevoir une réponse dans la même

↘ **Version en vigueur du 21 décembre 2013 au 2 janvier 2018**

↘ Version en vigueur du 1 septembre 2012 au 20 décembre 2013