AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

Livre III - Prestataires

Titre II - Autres prestataires

Chapitre V bis - Conseillers en investissements participatifs

Section 3 - Règles d'organisation

Règlement général de l'AMF

Article 325-47 en vigueur du 01 octobre 2014 au 07 juin 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 325-47

Le conseiller en investissements participatifs établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels.

Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements participatifs.

Il répond à la réclamation du client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients.

Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients.

La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements participatifs.

Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

Toutes les versions

- Version en vigueur au 8 juin 2018
- **Version en vigueur du 1 octobre 2014 au 7 juin 2018**