

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 en vigueur du 21 octobre 2011 au 31 août 2012

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

Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.

Les clients non professionnels et les porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.

Le prestataire de services d'investissement prend des mesures conformément à l'article 411-38 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations des clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM 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 et aux porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé ou le service d'investissement fourni.

Le prestataire de services d'investissement établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public ou, lorsque le prestataire de service d'investissement gère un OPCVM établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de cet OPCVM.

Toutes les versions

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

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

- ↘ **Version en vigueur du 21 octobre 2011 au 31 août 2012**

- ↘ Version en vigueur du 1 novembre 2007 au 20 octobre 2011