

Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

26 février 2015

L'AMF et l'ACPR appliquent les guidelines établies par le Joint Committee sur le traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières et le secteur bancaire

L'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) précisent qu'elles ont déclaré, respectivement à l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) et à l'Autorité bancaire européenne (EBA) qu'elles se conforment aux orientations du comité mixte des autorités européennes de surveillance sur le traitement des réclamations. Elles ajoutent qu'elles appliquent déjà ces orientations via l'instruction de l'AMF DOC-2012-07 et la recommandation de l'ACPR 2015-R-03 (anciennement 2011-R-05) élaborées dans le cadre du Pôle commun.

Les orientations établies dans le cadre du Joint Committee précisent comment appliquer aux entreprises concernées⁽¹⁾ les dispositions des directives les concernant relatives au traitement des réclamations.

Ces orientations, qui reprennent à l'identique les guidelines publiées par l'Autorité européenne de l'assurance et des pensions professionnelles (EIOPA) en juin 2012 pour les entreprises d'assurance, sont articulées autour de sept points :

— Politique de gestion des réclamations,

- Fonction de gestion des réclamations,
- Enregistrement des réclamations,
- Notification aux autorités compétentes,
- Suivi interne du traitement des réclamations,
- Communication d'informations,
- Procédures de réponse aux réclamations.

L'ACPR indique qu'elle a modifié le champ d'application de sa recommandation afin d'y intégrer les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement relevant de directives non encore transposées lors de l'adoption de sa recommandation en décembre 2011.

L'approche unique du traitement des réclamations pour les secteurs assurantiels, bancaires et financiers contribue à la simplification des relations avec la clientèle ainsi qu'à l'amélioration de la confiance dans les marchés au bénéfice des consommateurs et des entreprises.

A propos de l'AMF :

Autorité publique indépendante, l'AMF est chargée de veiller à la protection de l'épargne investie en produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés. Visitez notre site www.amf-france.org. URL = [http://www.amf-france.org]

A propos de l'ACPR :

Autorité administrative indépendante adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est en charge de l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires et d'assurance dans l'intérêt de leurs clientèles et de la préservation de la stabilité du système financier.

Contacts presse:

Service Communication de l'ACPR - Dominique Poggi - Tél : + 33 (0)1 49 95 42 59

Direction de la communication de l'AMF - Caroline Leau - Tél. : +33 (0)1 53 45 60 39 ou +33 (0)1 53 45 60 28

[1] PSI, sociétés de gestion d'OPCVM, sociétés de gestion de FIA, établissements de crédit, sociétés de financement, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS

ACTUALITÉ

INFORMATION ET OPÉRATIONS
FINANCIÈRES

01 juin 2022

Recherche sponsorisée
: l'AMF recommande
l'utilisation de la
charte des bonnes
pratiques élaborée par
la Place



ACTUALITÉ

INFORMATION ET OPÉRATIONS
FINANCIÈRES

23 mai 2022

L'AMF et la CNCC
publient une nouvelle
mise à jour du guide
des relations entre
l'Autorité des marchés
financiers et les
commissaires aux
comptes



ACTUALITÉ

OFFRES PUBLIQUES

18 mai 2022

L'AMF revient sur les
problématiques clés
soulevées lors de
l'offre publique Veolia-
Suez



Mentions légales :

Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact :
Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris
Cedex 02