

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



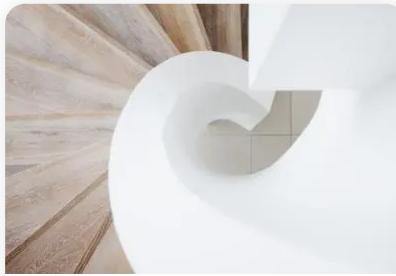


COMMUNIQUÉ AMF

INFORMATION ET OPÉRATIONS
FINANCIÈRES

16 octobre 2025

L'AMF annonce de nouvelles mesures pour faciliter l'accès à la cotation



ARTICLE

INFORMATION ET OPÉRATIONS
FINANCIÈRES

16 octobre 2025

L'AMF fait évoluer sa doctrine et sa pratique afin de moderniser et de rendre plus attractif le processus d'IPO en France



ACTUALITÉ

INFORMATION ET OPÉRATIONS
FINANCIÈRES

14 octobre 2025

Arrêté des comptes 2025 : l'AMF alerte sur les points de vigilance et livre ses recommandations



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