



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

Référence (ex : DOC-2020-02), mots-clé...



## IV - Commercialisation - Relation client

### IV.1 - Dispositions générales

Applicable au 1 janvier 2024

[Imprimer](#) [Télécharger](#)

Instruction DOC-2012-07

### Traitement des réclamations

#### Version consultée

#### Résumé

L'instruction concerne le traitement des réclamations portant sur tout instrument financier, tout service d'investissement, actif numérique, et service sur actifs numériques entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers lorsque le prestataire de ces services est agréé, et plus généralement toute matière entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers.

Elle détaille l'information à donner au client sur le système de traitement des réclamations et l'accès à un médiateur, les procédures à mettre en

œuvre pour un traitement efficace, égal et harmonisé et prévoit un suivi permettant de corriger les dysfonctionnements

 [Télécharger la doctrine](#)

## Archives


- ✓ Du 06 juin 2017 au 31 décembre 2023 | Instruction DOC-2012-07

### Traitement des réclamations

L'AMF précise les règles que les PSI, les conseillers en investissements financiers, les conseillers en investissements participatifs, les sociétés de gestion de SCPI et les émetteurs teneurs de comptes titres nominatifs doivent respecter pour le traitement des réclamations. L'instruction détaille l'information à donner au client sur le système de traitement des réclamations et l'accès à un médiateur, les procédures à mettre en œuvre pour un traitement efficace, égal et harmonisé et prévoit un suivi permettant de corriger les dysfonctionnements.

 [Télécharger la doctrine](#)

### Textes de référence

Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du règlement  
 général de l'AMF

- ✓ Du 17 octobre 2014 au 05 juin 2017 | Instruction DOC-2012-07

## Traitement des réclamations

L'AMF précise les règles que les PSI, les conseillers en investissements financiers, les conseillers en investissements participatifs, les sociétés de gestion de SCPI et les émetteurs teneurs de comptes titres nominatifs doivent respecter pour le traitement des réclamations. L'instruction détaille l'information à donner au client sur le système de traitement des réclamations et l'accès à un médiateur, les procédures à mettre en œuvre pour un traitement efficace, égal et harmonisé et prévoit un suivi permettant de corriger les dysfonctionnements.

 [Télécharger la doctrine](#)

### Textes de référence

Articles 313-8, 318-10, 321-43-1, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du  
📄 règlement général de l'AMF

- ✓ Du 20 novembre 2013 au 16 octobre 2014 | Instruction DOC-2012-07

## Traitement des réclamations

L'AMF précise les règles que les PSI, les conseillers en investissements financiers, les conseillers en investissements participatifs, les sociétés de gestion de SCPI et les émetteurs teneurs de comptes titres nominatifs doivent respecter pour le traitement des réclamations. L'instruction détaille l'information à donner au client sur le système de traitement des réclamations, les procédures à mettre en œuvre pour un traitement efficace, égal et harmonisé et prévoit un suivi permettant de corriger les dysfonctionnements.

 [Télécharger la doctrine](#)

### Textes de référence

- Article 313-8 du règlement général
- Article 318-10 du règlement général
- Article 322-71-1 du règlement général
- Article 325-12-1 du règlement général
- Article 321-43-1 du règlement général
- Article 325-47 du règlement général

✓ Du 24 avril 2013 au 19 novembre 2013 | Instruction  
DOC-2012-07


### Traitement des réclamations

L'AMF précise les règles que les PSI, les conseillers en investissements financiers, les sociétés de gestion de SCPI et les émetteurs teneurs de comptes titres nominatifs doivent respecter pour le traitement des réclamations. L'instruction détaille l'information à donner au client sur le système de traitement des réclamations, les procédures à mettre en œuvre pour un traitement efficace, égal et harmonisé et prévoit un suivi permettant de corriger les dysfonctionnements.

 **Télécharger la doctrine**

### Textes de référence

- Article 313-8 du règlement général
- Article 322-71-1 du règlement général
- Article 325-12-1 du règlement général

 Article 321-43-1 du règlement général Du 01 septembre 2012 au 23 avril 2013 | Instruction DOC-2012-07**Traitement des réclamations**

L'AMF précise les règles que les PSI, les conseillers en investissements financiers, les sociétés de gestion de SCPI et les émetteurs teneurs de comptes titres nominatifs doivent respecter pour le traitement des réclamations. L'instruction détaille l'information à donner au client sur le système de traitement des réclamations, les procédures à mettre en œuvre pour un traitement efficace, égal et harmonisé et prévoit un suivi permettant de corriger les dysfonctionnements.

 **Télécharger la doctrine****Mots clés**

COMMERCIALISATION

*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*