

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 décembre 2013 au 02 janvier 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 313-8

I. - 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.

Ces clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.

Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation 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 non professionnels. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

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 non professionnels.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.

II. - Pour les sociétés de gestion de portefeuille, les dispositions du I s'appliquent :

- 1 • Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- 2 • Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

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

↘ **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