



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

06 février 2024

L'AMF encourage les prestataires de services d'investissement à renforcer leur dispositif de traitement des réclamations des clients

A l'occasion d'une série de contrôles thématiques courts menés auprès de 5 établissements, l'AMF a constaté certaines insuffisances dans le respect des exigences applicables. Dans un document de synthèse, elle revient sur la réglementation, explique ses attentes et souligne les bonnes et les mauvaises pratiques observées.

Le traitement des réclamations des clients constitue un volet important de la protection des investisseurs et des épargnants, dont l'AMF a fait l'un de ses six axes prioritaires dans le cadre de sa stratégie « Impact 2027 ». Dans ce domaine, les établissements sont tenus de respecter des règles d'organisation fixées par la directive sur les marchés d'instruments financiers et de répondre à des exigences sur le traitement des réclamations issues du code de la consommation et de la réglementation européenne.

À l'occasion d'une série de contrôles thématiques courts (dits SPOT pour Supervision des pratiques opérationnelle et thématique), l'AMF a dressé un état des lieux des dispositifs mis en place par 5 établissements prestataires de service d'investissement sur la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2022. Elle a également procédé à des vérifications sur un échantillon de réclamations pour chacun des prestataires.



Les points d'attention de l'AMF ont porté sur :

- la définition adoptée par les établissements pour qualifier une réclamation ;
- l'organisation et le pilotage du traitement des réclamations ;
- l'accessibilité de l'information sur le traitement des réclamations ;
- les engagements pris par les établissements concernant le délai de réponse et la gratuité du dispositif ;
- l'information des clients sur les voies de recours ;
- le dispositif de contrôle et l'amélioration continue.

Les équipes de l'AMF se sont également intéressées à la prise en compte de la vulnérabilité des clients dans le traitement des réclamations et la façon dont ce traitement était susceptible de révéler une situation de vulnérabilité. Elles ont aussi examiné dans quelle mesure les éventuels dysfonctionnements remontés via les réclamations ont été pris en compte pour ajuster la gouvernance des produits. Dans le cadre de la réglementation sur les marchés d'instruments financiers, les distributeurs d'instruments financiers doivent, en effet, définir un marché cible et une stratégie de distribution adaptée pour favoriser une commercialisation en adéquation avec les besoins et les profils des clients. L'analyse des plaintes des clients doit être prise en considération dans le réexamen périodique des produits et des services.

Dans sa synthèse, l'AMF relève des insuffisances chez certains prestataires dans le respect des exigences applicables, sur la définition de la réclamation les conduisant à surévaluer ou à l'inverse à sous-évaluer les réclamations déclarées à l'AMF. Elle pointe également des faiblesses concernant l'information systématique des clients lorsque le délai prévu pour le traitement des réclamations (60 jours) risque d'être dépassé. Les voies de recours offertes aux clients ne sont pas systématiquement indiquées en cas de réponse défavorable de l'établissement. De plus, l'approche par les risques a conduit trop souvent à écarter la thématique « réclamations » des plans de contrôles. À cet égard, l'AMF rappelle l'importance de justifier les approches par les risques retenues par les établissements. Les contrôles ont, par ailleurs, montré qu'aucun des établissements examinés n'avait intégré, sur la période sous revue, les réclamations dans la revue annuelle de leur dispositif de gouvernance des produits.

Parallèlement, le document énumère un certain nombre de bonnes pratiques observées durant les contrôles, parmi lesquelles :

- assurer une veille sur les réseaux sociaux et considérer ce canal comme une source possible pour les clients afin de faire valoir une réclamation ;



- disposer de collaborateurs qualifiés et/ou d'un service dûment identifiés, accessibles pour le client et dont la seule attribution est le traitement des réclamations pour améliorer la qualité de ce traitement ;
- prévoir l'intervention d'experts en fonction des thématiques soulevées par les réclamations en appui des services en charge de leur traitement ;
- former régulièrement les collaborateurs des services en charge du traitement des réclamations ;
- lorsque des contrôles sont effectués, ces derniers permettent de s'assurer de la qualité des réponses adressées aux réclamations, afin d'éviter la standardisation des réponses, de délivrer les explications nécessaires et *in fine* d'apporter satisfaction aux clients.

À 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 : <https://www.amf-france.org> URL = [https://www.amf-france.org]

CONTACT PRESSE

— Direction de la communication

+33 (0)1 53 45 60 28

En savoir plus

- ↳ Synthèse des contrôles SPOT sur le traitement des réclamations par les prestataires de services d'investissement
- ↳ Instruction DOC-2012-07 : Traitement des réclamations

Mots clés

SERVICES D'INVESTISSEMENT

PRESTATAIRES FINANCIERS



SUR LE MÊME THÈME



PRISE DE PAROLE

INSTITUTIONNEL

17 janvier 2025

Discours de Marie-Anne Barbat-Layani, présidente de l'AMF - Vœux 2025 à la Place financière - Jeudi 16 janvier 2025



RAPPORT ANNUEL

STRATÉGIE

16 janvier 2025

Priorités de supervision de l'AMF pour 2025



COMMUNIQUÉ AMF

STRATÉGIE

16 janvier 2025

L'AMF publie ses priorités d'action et de supervision pour l'année 2025



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