



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Les éléments de doctrine figurant dans le présent document sont des positions, sauf pour une recommandation identifiée.

Textes de référence :

Article 26 du règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016

Article L. 621-19 du code monétaire et financier

Articles 318-10, 318-10-1, 321-40, 321-41, 322-71-1, 325-23, 325-63 dans sa rédaction antérieure à l'arrêté du 9 mars 2022, 441-2 et 721-11 du règlement général de l'AMF

Article 7 du règlement (UE) 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil du 7 octobre 2020 et règlement délégué (UE) 2022/2117 de la Commission du 13 juillet 2022

Article 8 règlement (UE) No 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance

Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la consommation

La présente 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 s'applique aux prestataires de services d'investissement¹ y compris les sociétés de gestion de portefeuille², aux conseillers en investissements financiers, aux conseillers en investissements participatifs³, aux prestataires de services de financement participatif, aux intermédiaires en biens divers, aux prestataires de services sur actifs numériques agréés⁴, aux sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier⁵ et aux personnes morales émettrices de titres financiers nominatifs dont elles assurent la tenue de compte conservation (ci-dessous dénommés le « professionnel »).

Il est rappelé que, en sus de la présente instruction, les prestataires de services d'investissement et les prestataires de services de financement participatif sont respectivement soumis aux dispositions relatives au

¹ Ces dispositions, qui sont des règles d'organisation, s'appliquent y compris aux succursales sortantes dans l'Union européenne

² Il est rappelé qu'une information sur le traitement des réclamations doit être fournie dans le document d'information clé en application de l'article 8 règlement (UE) No 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance

³ Ce statut national est applicable jusqu'à la fin de la période transitoire ou jusqu'à l'obtention de l'agrément en tant que prestataire de services de financement participatif, conformément à l'article 48 du règlement (UE) 2020/1503 relatif aux prestataires européens de services de financement participatif pour les entrepreneurs.

⁴ En application du paragraphe 12.4 de la Position AMF 2020-07, pour les PSAN enregistrés, l'AMF recommande la mise en place d'un système de traitement de réclamations conforme aux dispositions de la présente instruction.

⁵ Sociétés de gestion de SCPI n'ayant pas demandé leur agrément en qualité de société de gestion de portefeuille avant le 22 juillet 2014 (en application du VI de l'article 33 de l'ordonnance n°2013-676 du 25 juillet 2013)

traitement des plaintes prévues par le règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 et par le Règlement délégué (UE) 2022/2117 de la Commission du 13 juillet 2022. Les sociétés de gestion, les conseillers en investissements financiers, les intermédiaires en biens divers, les prestataires de services sur actifs numériques agréés, et les personnes morales émettrices de titres financiers nominatifs dont elles assurent la tenue de compte conservation sont soumis au respect du Règlement général de l'AMF.

On entend par réclamation, une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel: clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. L'instruction précise l'information qui doit être donnée sur le dispositif de traitement des réclamations au client du professionnel.

Elle détaille les procédures à établir afin de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

Elle prévoit enfin un suivi des réclamations afin de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées. Ces informations devront être portées à la connaissance des services de l'AMF à leur demande et selon le format demandé.

1. Information et accès au système de traitement des réclamations

Le professionnel fournit gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information à jour sur:

- les modalités de saisine du professionnel, notamment les coordonnées (adresse postale ou électronique, moyen d'accéder à une page dédiée sur un site internet, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du (des) médiateur(s) susceptible(s) d'être compétent(s) dans le cas où le client ne serait pas satisfait des suites données à sa réclamation par le professionnel ou par la personne ou l'instance susmentionnée, ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai prévu au point 3;
- lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage et en tout état de cause qui ne peuvent excéder deux mois à compter de la date d'envoi⁶ de la première manifestation écrite d'un mécontentement (infra point 3) ;
- l'existence, le cas échéant, de charte(s) ou de protocole(s) de médiation accompagné(e)(s) de leur(s) référence(s) ainsi que les modalités pratiques pour le(s) saisir.

Le professionnel devrait rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients et clients potentiels, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Il fournit à nouveau cette information en accusant, réception de la réclamation écrite dans le délai dans lequel il s'est engagé à le faire (infra point 3), sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières et dûment justifiées, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

⁶ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale

Le professionnel précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment pour une résolution extrajudiciaire du litige l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s). Il est notamment précisé le cas échéant, que le (les) médiateurs peut (peuvent) être saisi(s) sans délai ou, sinon qu'il (ils) peut (peuvent) en tout état de cause être saisi(s) deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel celle-ci a été formulée.

Le professionnel doit éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les communications adressées au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations du professionnel et, d'autre part, le(s) dispositif(s) de médiation indépendante.

Lorsque le professionnel recourt à des démarcheurs ou agents liés ou délégataires (ci-après dénommés « personnes agissant pour le compte du professionnel » ou « personnes agissant pour son compte »), il veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

2. Information spécifique sur la médiation

Le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Il est le médiateur public compétent au sens du 7° de l'article L. 611-1 du code de la consommation, lorsque ces litiges opposent un professionnel et un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole.

Tout consommateur a, en effet, le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation au sens du titre Ier du livre VI du code de la consommation⁷.

Le médiateur de l'AMF peut également être saisi d'un litige entrant dans le champ de compétence de l'AMF lorsque ce litige concerne un professionnel et son client personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles, en tant qu'épargnant ou investisseur.

Certains professionnels peuvent cependant avoir leur propre médiateur (un médiateur d'entreprise ou un médiateur sectoriel ou un médiateur de fédération professionnelle) ; ces médiateurs, lorsqu'ils existent, qu'ils ont conclu une convention avec le médiateur de l'AMF et que celle-ci a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, peuvent également traiter de litiges de consommation entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Le client du professionnel aura alors le choix de s'adresser, soit au médiateur d'entreprise ou au médiateur sectoriel ou au médiateur de fédération professionnelle, soit au médiateur de l'AMF.

En toute hypothèse, le professionnel a l'obligation de communiquer à ses clients, de manière visible, lisible et équivalente, les coordonnées⁸ du (des) médiateur(s) susceptibles d'être compétent(s) ainsi que l'adresse de son (leur) site internet⁹ :

⁷ En application de l'article L. 612-1 du code de la consommation, la médiation de la consommation est gratuite - à l'exception de certains frais mentionnés aux 3° et 4° de l'article R. 612-1 de ce code

⁸ En application des articles L. 616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

⁹ En application de l'article R. 616-1 du code de la consommation

- sur son site internet [le site du professionnel] ;
- ainsi que sur tout support adapté : convention d'ouverture de compte d'instruments financiers, convention de fourniture de service d'investissement, lettre de mission de conseil et brochure tarifaire etc.

Sur le site internet du professionnel et sur ces supports devra également figurer de manière visible la mention selon laquelle le client peut s'adresser, au choix pour les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF, soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur d'entreprise ou à un médiateur sectoriel ou de fédération professionnelle, lorsque l'un d'eux existe, qu'il a signé une convention avec le médiateur de l'AMF et que celle-ci a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation. Il doit également être indiqué que le choix du client est définitif et que la médiation est gratuite.

Ces mêmes informations devront figurer sur la réponse (lettre ou courrier électronique) adressée au client par la(les) personne(s) ou l'instance en charge du traitement des réclamations chez le professionnel, en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

Dans la lettre de réponse, une formulation de ce type peut être utilisée :

(dans le cas où une convention a été signée entre le médiateur d'entreprise - ou le médiateur sectoriel ou le médiateur de fédération professionnelle- et le médiateur de l'AMF et a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et que le litige concerne effectivement des services ou des placements financiers (hors assurance-vie) , ordres de bourse, mandats de gestion, actions, obligations, OPCVM et autres placements collectifs, épargne salariale etc...-) :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, soit au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2, soit au médiateur X ([nom, adresse postale et adresse du site internet du médiateur d'entreprise, du médiateur sectoriel ou du médiateur de fédération professionnelle]) votre choix étant définitif pour ce litige.»

(dans le cas où aucune convention n'a été signée entre le médiateur d'entreprise - ou le médiateur sectoriel ou le médiateur de fédération professionnelle - et le médiateur de l'AMF et que le litige concerne effectivement des services ou des placements financiers (hors assurance-vie), ordres de bourse, mandats de gestion, actions, obligations, OPCVM et autres placements collectifs, épargne salariale etc...-)

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.»

Enfin, lorsque le professionnel (ou les professionnels) participe(nt) à des contrats de vente ou de service en ligne, il(s) informe(nt) ses (leurs) clients, sur les supports mentionnés ci-dessus, de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation et intègre(nt), sur son (leur) site internet, un lien avec cette plateforme, dans les conditions prévues à l'article 14 du règlement UE n°524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement des litiges en ligne (RLL).

Le fait de ne pas communiquer au client les coordonnées du (des) médiateur(s) dont le professionnel relève ou les dispositions qu'il a prises relativement au règlement des litiges en ligne (RLL) expose ce dernier à une amende administrative de 3 000 euros si le professionnel est une personne physique et de 15 000 euros s'il est une personne morale (article L. 641-1 du code de la consommation)

3. Organisation du traitement des réclamations

Le professionnel doit disposer des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.

Il doit veiller à ce que le ou les collaborateur(s) en contact avec le client ou qui réceptionne(nt) leurs demandes, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations.

Le professionnel met en place une organisation du traitement des réclamations adaptée à son activité¹⁰ qui :

- permet aux collaborateur(s) en contact avec le client d'identifier les réclamations formulées quel que soit leur canal d'expression (écrit ou oral) et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations ;
- prévoit pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas au client de disposer d'une copie datée de sa réclamation, d'inviter ce dernier à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction ;
- permet lorsqu'un formulaire en ligne est proposé par le professionnel, de veiller à ce que le client dispose d'une copie datée de sa réclamation ;
- permet de répondre de façon claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée ;
- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent¹¹, détermine clairement :
 - les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, qui sont compétents selon l'objet de la réclamation ou, à défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse¹²;
 - les modalités de transmission entre les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;
- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir :
 - dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.
 - deux mois maximum¹³, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date d'envoi¹⁴ de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client ;

¹⁰ En application de l'article 26 du règlement délégué 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016, les prestataires de service d'investissement doivent établir une fonction de gestion des plaintes chargée d'examiner les plaintes.

¹¹ Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs professionnels sont impliqués dans l'opération faisant l'objet de la réclamation, notamment lorsque des OPC sont commercialisés au sein d'un réseau bancaire

¹² En application de l'article 26 du règlement délégué 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016, pour les prestataires de service d'investissement les plaintes doivent être traitées par une fonction de gestion des plaintes spécifique.

¹³ Sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes.

¹⁴ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal

- en veillant à ce que les délais de réponse appliqués soient cohérents avec l'objet de la réclamation.

- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations écrites et du suivi de leur traitement ;
- permet de veiller à ce que le ou les collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, dispose(nt) des compétences adaptées à cette mission et en particulier une bonne connaissance des produits, services, contrats, de la réglementation applicable ainsi que des outils et procédures du professionnel ;
- prévoit les principes de responsabilités et délégations, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs.
- permet de transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées.

Le professionnel doit formaliser cette organisation dans une ou des procédure(s) de traitement des réclamations des clients et la communiquer à l'ensemble des collaborateurs concernés.

4. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations

Le professionnel est tenu :

- de mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés du professionnel et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- d'identifier à travers les objets des réclamations et demandes transmises par un médiateur les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel, dans des délais raisonnables.

Recommandation : Il est recommandé aux professionnels de fournir au moins annuellement, aux instances de gouvernance appropriées du professionnel, une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales identifiés notamment à travers les réclamations et des mesures correctives envisagées ou mises en œuvre.¹⁵

Les professionnels tenus de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne doivent :

- mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations ;
- dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements identifiés sur le dispositif de traitement des réclamations et sur les risques

identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures correctives ont été prises ou sont prévues.¹⁶

¹⁶ Les professionnels qui sont tenus de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne doivent notamment se conformer au 2.c) de l'article 22 du Règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 et remettre à l'organe de direction, au moins une fois par an, un rapport sur la mise en œuvre et l'effectivité de l'environnement de contrôle général des services et activité d'investissement, sur les risques identifiés et sur le système de traitement des plaintes ainsi que sur les mesures correctives prises ou prévues.