

Février 2024

# CONTRÔLES SPOT

Synthèse des contrôles SPOT sur le traitement des réclamations par les prestataires de services d'investissement.

AUTORITÉ  
DES MARCHÉS FINANCIERS



## Table des matières

<b>1. CONTEXTE</b> .....	<b>3</b>
<b>2. PÉRIMÈTRE</b> .....	<b>3</b>
2.1 Présentation de l'échantillon de PSI contrôlés .....	3
2.2 Thèmes et méthodologie appliquée .....	4
2.3 Réglementation applicable .....	5
<b>3. CONSTATS ET ANALYSES</b> .....	<b>6</b>
3.1 Définition et périmètre des réclamations.....	7
3.1.1 <i>Réclamation : définition et modalités de transmission</i> .....	7
3.1.2 <i>Chiffres clés</i> .....	8
3.2 Organisation et pilotage .....	9
3.2.1 <i>Identification des collaborateurs intervenant dans le dispositif de traitement des réclamations</i> .....	9
3.2.2 <i>Moyens et outils mis à disposition des collaborateurs chargés du traitement des réclamations</i> .....	11
3.3 Accessibilité de l'information sur les modalités de traitement des réclamations .....	13
3.4 Engagement pris par les établissements .....	14
3.4.1 <i>Délai de traitement</i> .....	14
3.4.2 <i>Gratuité du dispositif</i> .....	15
3.5 L'information sur les voies de recours .....	16
3.5.1 <i>Dispositif de médiation</i> .....	17
3.5.2 <i>Règlement des litiges en ligne</i> .....	18
3.6 Dispositif de contrôle et amélioration continue.....	19
3.6.1 <i>Dispositif de contrôle</i> .....	19
3.6.2 <i>Amélioration continue et gouvernance des produits</i> .....	21

## 1. CONTEXTE

Le sujet du traitement des réclamations des clients s'inscrit pleinement dans le cadre des orientations stratégiques définies par l'AMF, qui place la protection des clients au premier rang de ses priorités.

De leur côté, les cinq établissements du panel affichent tous la volonté de placer la satisfaction et la voix du client au cœur de leurs priorités, ce qui se traduit notamment par la volonté de traiter leurs réclamations de manière diligente et qualitative.

Les cinq établissements du panel souhaitent inscrire ce processus dans le cadre dynamique de l'amélioration continue en i) intégrant l'analyse des réclamations dans le processus continu de la gouvernance des produits et ii) examinant les dysfonctionnements révélés par le traitement des réclamations pour définir les actions correctives adéquates. Cette démarche correspond aux motivations de la réglementation, dont les obligations sont fréquemment présentées par les panélistes comme des engagements pris à l'égard de leur clientèle. La mission SPOT s'est attachée à vérifier la façon dont cet alignement d'intérêts (clients et établissements) se concrétise dans les faits.

L'un des objectifs de ce contrôle SPOT était de dresser un état des lieux des dispositifs existants en matière de traitement des réclamations, et ce avant la mise à jour de l'instruction AMF DOC-2012-07 effective au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Il convient de préciser que les constats sont établis sur la base des textes en vigueur durant la période sous revue (1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2022). Les acteurs sont invités à prendre connaissance des dispositions qui entreront en application au 1<sup>er</sup> janvier 2024, étant précisé que les rappels réglementaires énoncés dans cette synthèse continuent à être applicables après cette date.

**Dans le cadre de cet état des lieux, l'AMF a constaté d'importantes insuffisances dans le respect des exigences applicables au traitement des réclamations par les membres du panel. Toutefois, des bonnes pratiques ont pu être constatées.**

Il convient de souligner que la mission de contrôle n'a pas accès aux dossiers de médiation, dans le respect de la confidentialité attachée à la procédure de résolution extra-judiciaire des litiges.

**Ce document ne constitue ni une position, ni une recommandation. Les pratiques identifiées comme 'bonnes' ou 'mauvaises' soulignent des approches constatées lors des contrôles et analyses réalisés et susceptibles de favoriser ou de contrecarrer le respect de la réglementation en matière de traitement des réclamations. Les rappels réglementaires précisés dans les encadrés de la section 3 correspondent à des manquements identifiés au cours des contrôles des établissements du panel.**

## 2. PÉRIMÈTRE

### 2.1 PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON DE PSI CONTRÔLÉS

Ces contrôles SPOT ont été réalisés conjointement auprès de cinq établissements de crédit ou entreprises d'investissement agréés pour fournir des services d'investissement.

Les critères qui ont présidé au choix des établissements sont les suivants :

- un nombre de réclamations important combiné à un nombre élevé de clients non-professionnels ;
- un nombre de réclamations particulièrement faible eu égard au nombre de clients non-professionnels et à la taille des établissements ;
- le nombre de signalements transmis par les épargnants au centre de relations avec les publics de l'AMF « Épargne Info Service » pour les établissements concernés.

Il convient de souligner l'hétérogénéité des établissements sélectionnés à plusieurs égards :

- des disparités tant au niveau de leur taille qu'au niveau de leur produit net bancaire ;
- certains établissements opèrent uniquement à distance ;
- le nombre de réclamations reçues est très variable d'un établissement à l'autre et n'est pas proportionnel aux volumes de commercialisation des instruments financiers.

## 2.2 THÈMES ET MÉTHODOLOGIE APPLIQUÉE

Les principaux thèmes abordés ont été les suivants :

- 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 sur les voies de recours ;
- le dispositif de contrôle et l'amélioration continue.

La mission de contrôle s'est également intéressée à la vulnérabilité<sup>1</sup> des clients sous deux angles d'investigation, à savoir : i) la prise en compte de ce critère dans le traitement des réclamations, et ii) la façon dont le traitement des réclamations était susceptible de révéler une situation de vulnérabilité.

Pour chacun des établissements contrôlés, les éléments suivants ont notamment été analysés :

- les procédures encadrant le traitement des réclamations ;
- la prise en compte des dysfonctionnements observés *via* les réclamations pour ajuster la gouvernance produits ;
- le registre des réclamations tenu par les établissements ;
- le registre des gestes commerciaux octroyés ;
- les comités de pilotage permettant de transmettre des informations détaillées sur le traitement des réclamations aux instances dirigeantes ;
- les fiches de contrôles de premier et de deuxième niveaux portant sur le traitement des réclamations ;
- les audits réalisés en troisième niveau lorsque ces derniers existaient ;
- l'information sur les possibilités de recours à la médiation ;
- les actions d'amélioration continue.

De plus, afin d'approfondir ses investigations et d'apprécier l'application concrète des dispositifs, la mission de contrôle a procédé à la constitution d'un échantillon de trente réclamations en lien avec un service d'investissement recensées durant la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2022 pour chaque établissement (soit 150 réclamations). Ainsi, la mission de contrôle a effectué les vérifications suivantes :

- le respect du délai de traitement annoncé<sup>2</sup> (test exhaustif sur la base des registres communiqués par les établissements) ;
- les circonstances et la justification auprès du client lorsqu'une réponse à une réclamation avait été transmise dans un délai supérieur à celui sur lequel s'était engagé l'établissement (ce dernier pouvant coïncider avec le délai de 60 jours prévu par les textes ou lui être inférieur) ;

<sup>1</sup> Source : Communiqué de presse ACPR-AMF du 8 avril 2021 – « L'AMF et l'ACPR encouragent les professionnels de l'assurance, la banque et la finance à exercer une vigilance renforcée à l'égard des personnes âgées vulnérables » : « *S'il peut être difficile de définir la notion de « personne âgée vulnérable » et si le seul critère de l'âge ne suffit évidemment pas, un faisceau d'indices de vulnérabilité peut amener à s'interroger sur la capacité d'un client à exprimer un consentement éclairé* ».

<sup>2</sup> La période sous revue étant du 01/01/2020 au 31/12/2022, la mission de contrôle a retenu comme critère de démarrage du délai la réception de la réclamation par les établissements du panel conformément à l'instruction AMF DOC-2012-07 en vigueur. Il est à noter qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, l'instruction AMF DOC-2012-07 a été modifiée sur ce point et fait courir le délai de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite.

- la présence des coordonnées du médiateur de l'AMF et des modalités précises de saisine dans les cas de réponses défavorables adressées aux clients<sup>3</sup>.

### 2.3 RÉGLEMENTATION APPLICABLE

La mission de contrôle s'est notamment appuyée sur :

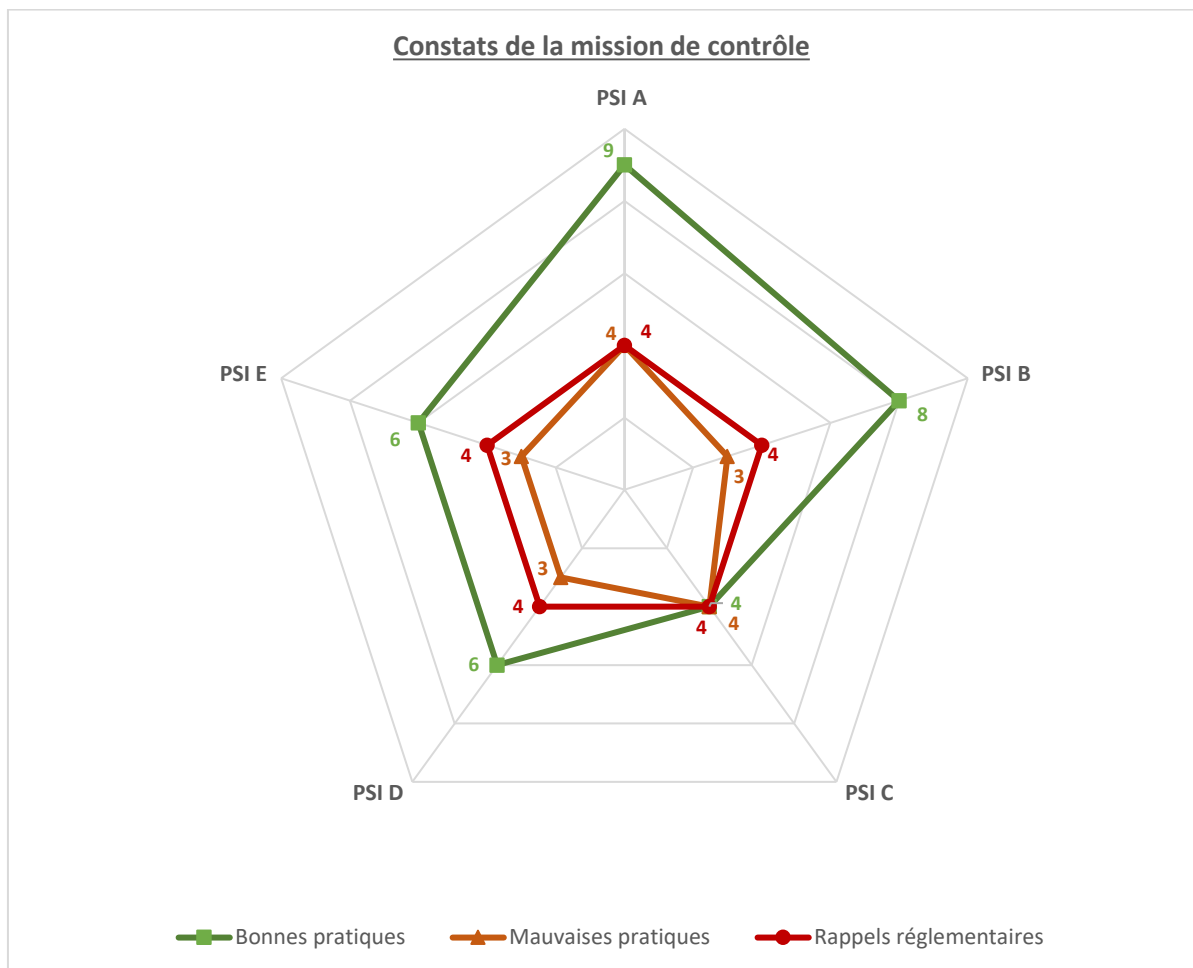
- les articles 22 et 26 du règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 complétant la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement et la définition de certains termes aux fins de ladite directive ;
- l'article L621-19 du Code monétaire et financier ;
- l'instruction AMF DOC- 2012-07 relative au traitement des réclamations dans sa version applicable durant la période sous revue ;
- les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation ;
- l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) ;
- FR-JC 2014 43 « *Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (ESMA) et le secteur bancaire (ABE)* » ; et
- ESMA 35-43-620 « *Orientations sur les exigences en matière de gouvernance des produits au titre de la directive MiFID II* ».

---

<sup>3</sup> Aucun établissement du panel ne disposait de son propre médiateur, ce qui explique la raison pour laquelle la mission de contrôle a constaté pour les cinq établissements concernés la présence des coordonnées du médiateur de l'AMF sur leur site internet et dans les correspondances avec leurs clients.

### 3. CONSTATS ET ANALYSES

Afin de visualiser la comparabilité des cinq établissements du panel, la mission de contrôle a établi un graphique mettant en exergue, pour chacun des établissements contrôlés, les i) bonnes pratiques, ii) mauvaises pratiques, et iii) manquements à la réglementation faisant l'objet de « rappels réglementaires » ci-après.



### 3.1 DÉFINITION ET PÉRIMÈTRE DES RÉCLAMATIONS

#### **Enjeux et focus**

L’instruction AMF DOC-2012-07 apporte un éclairage quant au périmètre de ce qui doit être considéré comme une réclamation. La définition précise d’une réclamation est essentielle, car elle conditionne la qualité du dispositif dans son ensemble pour en être la clé de voûte et peut avoir comme effet, en fonction de l’approche retenue, de minimiser ou de maximiser leur nombre et leur ampleur. La mission de contrôle s’est donc assurée que les établissements adoptaient une définition des réclamations qui n’engendrait pas ces effets de bord.

La notion de réclamation indiquée dans l’instruction AMF DOC-2012-07 est assimilable à la notion de plainte au sens du règlement délégué (UE) 2017/565. L’expression d’un mécontentement, qui caractérise une réclamation, s’entend notamment de l’expression d’une insatisfaction ou d’un différend du client (ou du prospect) envers le professionnel pouvant porter notamment sur l’existence, la nature, la qualité, le coût des produits ou des prestations en lien avec les services d’investissement qui ont été fournis ou auraient dû l’être.

#### **3.1.1 Réclamation : définition et modalités de transmission**

Pour deux établissements du panel, la définition retenue n’était pas celle qui est édictée par l’AMF dans l’instruction DOC-2012-07, qui conditionne la qualification d’une réclamation à l’expression d’un simple mécontentement.

Pour l’un des établissements, une réclamation était en effet identifiée comme telle en cas de mécontentement persistant après une première demande non satisfaite. Pour l’autre établissement, la réclamation n’était qualifiée que lorsque l’expression d’un mécontentement s’accompagnait d’une demande de la part du client. Dès lors, la mission de contrôle a constaté que la volumétrie des réclamations identifiées et déclarées à l’AMF par ces établissements était sous-évaluée, voire que la définition retenue, pour l’un d’entre eux, pourrait nuire à la protection du client dans la mesure où il n’est pas toujours aisé pour un client non-professionnel d’être en mesure de formuler une demande à l’appui de son insatisfaction. Ainsi, en appliquant une définition qui a pour effet de sous-évaluer la volumétrie des réclamations, ces établissements pourraient ne pas respecter l’article 26.1 du règlement délégué (UE) 2017/565 et l’instruction AMF DOC-2012-07.

#### **Rappel réglementaire n° 1 :**

**Article 26.1 du règlement délégué (UE) 2017/565 :** « *Les entreprises d’investissement établissent, mettent en œuvre et gardent opérationnelles des politiques et des procédures transparentes de gestion des plaintes en vue du traitement rapide des plaintes adressées par des clients ou des clients potentiels. Les entreprises d’investissement tiennent un registre des plaintes reçues et des mesures prises pour leur résolution* ».

**Instruction AMF DOC-2012-07 :** « *On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d’information, d’avis, de clarification, de service ou de prestation n’est pas une réclamation* ».

Par ailleurs, la mission de contrôle s’est intéressée à la prise en compte et au traitement des réclamations émanant des réseaux sociaux. Ainsi, il a été relevé que quatre établissements du panel assuraient une veille sur les réseaux sociaux afin de détecter de potentielles réclamations et considéraient ce canal comme l’un des vecteurs possibles de réclamations à consigner dans leur registre dès lors qu’ils étaient en capacité d’identifier le client.

#### **Bonne pratique :**

- Assurer une veille sur les réseaux sociaux et considérer ce canal comme une source possible pour le client du professionnel pour faire valoir une réclamation.

### 3.1.2 Chiffres clés

Malgré une définition des réclamations en ligne avec l'instruction AMF DOC-2012-07, deux établissements déclaraient à l'AMF dans le cadre des questionnaires annuels RCSI, un nombre de réclamations qui présentait un écart substantiel avec le nombre de réclamations consignées dans les registres. En effet, un établissement du panel avait intégré dans son questionnaire annuel RCSI i) les réclamations en lien avec l'assurance-vie alors même que ces dernières ne sont pas du ressort de l'AMF, et ii) les simples demandes ne relevant pas du périmètre des réclamations. Pour un autre établissement du panel, seules les réclamations traitées par le second niveau étaient déclarées à l'AMF. Par conséquent, ces établissements pourraient ne pas respecter l'article 26.6 du règlement délégué (UE) 2017/565 car les informations sur les réclamations déclarées à l'AMF sont erronées.

**Rappel réglementaire n° 2 :**

**Article 26.6 du règlement délégué (UE) 2017/565 :** « *Les entreprises d'investissement fournissent des informations sur les plaintes et le traitement des plaintes aux autorités compétentes concernées et, si cela est applicable en vertu du droit national, à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges* ».

Enfin, pour un établissement du panel, la mission de contrôle a constaté que 33 % des réclamations recensées au sein de son registre étaient qualifiées sous le motif « autres », sans que ce dernier ne soit en mesure d'apporter des précisions complémentaires à la mission de contrôle sur la nature de ces réclamations. Si la mission de contrôle ne remet pas en cause l'existence d'une rubrique « Autres » dans le registre des réclamations. Il convient toutefois de veiller à ce que cette dernière ne représente qu'une proportion limitée des réclamations consignées dans le registre.

**Bonne pratique :**

- Recenser les réclamations par typologie suffisamment explicite de sorte d'avoir une vision satisfaisante des différents motifs des mécontentements exprimés ; et ainsi réserver au motif « autres » une importance réduite, circonscrite aux autres cas que ceux identifiés dans le questionnaire RCSI.



## 3.2 ORGANISATION ET PILOTAGE

### Enjeux et focus

Le traitement des réclamations fait partie des domaines sur lesquels : « *Il convient en particulier de prévoir des procédures rigoureuses* »<sup>4</sup> dans la mesure où le législateur européen a souhaité, lors de l'élaboration du règlement délégué (UE) 2017/565, que les règles applicables assurent « *un degré élevé d'intégrité, de compétence et de solidité des entreprises d'investissement* »<sup>5</sup>.

La mission de contrôle s'est attachée à vérifier précisément quels étaient les collaborateurs en charge de définir le dispositif de traitement des réclamations et ceux qui avaient la responsabilité de les traiter.

Le rôle et l'implication de la conformité dans le suivi du traitement des réclamations ont également été un axe d'investigation de la mission de contrôle. Plus précisément, c'est à la fonction de la conformité qu'incombent certaines attributions en matière de réclamations (*reporting*, contrôles, analyse) conformément aux articles 22.2 et 26.1 du règlement délégué (UE) 2017/565.

### 3.2.1 Identification des collaborateurs intervenant dans le dispositif de traitement des réclamations

Pour l'un des établissements, la Direction Juridique concentrait les différents aspects du dispositif des réclamations alors même que la réglementation réserve certaines de ces attributions spécifiquement à la fonction de conformité (*reporting*, contrôles, analyse). De ce fait, les articles 26.1 et 22.2 du règlement délégué (UE) 2017/565 pourraient ne pas être respectés.

#### **Rappel réglementaire n° 3 :**

**Article 22.2 du règlement délégué (UE) 2017/565 :** « *Les entreprises d'investissement établissent et gardent opérationnelle en permanence une fonction de vérification de la conformité efficace qui fonctionne de manière indépendante et est investie des missions suivantes: c) 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 activités d'investissement, sur les risques identifiés et sur le système de traitement des plaintes ainsi que sur les mesures correctives prises ou prévues; d) contrôler le fonctionnement du processus de traitement des plaintes et considérer les plaintes comme une source d'information pertinente dans le cadre de ses responsabilités de suivi générales* ».

**Article 26.1 du règlement délégué (UE) 2017/565 :** « *La fonction de vérification de la conformité des entreprises d'investissement analyse les données sur les plaintes et le traitement des plaintes pour s'assurer qu'elles repèrent et traitent tout risque ou problème* ».

<sup>4</sup> RD 2017/565 – Considérant (29) : « Il y a lieu de définir concrètement les exigences organisationnelles et les procédures applicables aux entreprises d'investissement fournissant ces services et exerçant ces activités. Il convient en particulier de prévoir des procédures rigoureuses dans des domaines comme la vérification de conformité, la gestion des risques, le traitement des plaintes [...] ».

<sup>5</sup> RD 2017/565 – Considérant (28) : « Les règles mettant en œuvre le régime applicable aux exigences organisationnelles applicables aux entreprises d'investissement qui, à titre professionnel, fournissent des services d'investissement et, le cas échéant, auxiliaires et exercent des activités d'investissement, aux marchés réglementés, ainsi qu'aux prestataires de services de communication de données doivent être compatibles avec les objectifs de la directive 2014/65/UE. Elles doivent être conçues pour assurer un degré élevé d'intégrité, de compétence et de solidité des entreprises d'investissement et des entités actives sur les marchés réglementés, les MTF ou les OTF, et être appliquées de manière uniforme ».

Par ailleurs, les *reporting* établis par la fonction de conformité doivent apporter une vision exhaustive aux instances dirigeantes des principaux enjeux et zones de risque liés au traitement des réclamations. Pour l'un des établissements, les rapports destinés aux organes de direction étaient trop souvent limités à des éléments statistiques et à une description succincte des contrôles réalisés. Ainsi, ce dernier pourrait ne pas respecter l'article 22.2 du règlement délégué (UE) 2017/565.

**Rappel réglementaire n° 4:**

**Article 22.2 du règlement délégué (UE) 2017/565 :** « *Les entreprises d'investissement établissent et gardent opérationnelle en permanence une fonction de vérification de la conformité efficace qui fonctionne de manière indépendante et est investie des missions suivantes: c) 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 activités d'investissement, sur les risques identifiés et sur le système de traitement des plaintes ainsi que sur les mesures correctives prises ou prévues [...] ».*

De plus, le règlement (UE) 2017/565 précise que « *Les entreprises d'investissement établissent une fonction de gestion des plaintes chargée d'examiner les plaintes. Cette fonction peut être assurée par la fonction de vérification de la conformité ».* Au cours de ses investigations, la mission de contrôle a relevé que tous les établissements du panel disposaient de collaborateurs en charge du traitement des réclamations. De surcroît, il a été relevé que quatre établissements disposaient de collaborateurs ou d'un service dont la seule et l'unique attribution était le traitement des réclamations, permettant ainsi une harmonisation des réponses adressées aux clients, une homogénéité dans le traitement des réclamations ainsi qu'une meilleure capitalisation sur les cas rencontrés et les actions correctives mises en œuvre.

**Bonne pratique :**

- 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 permettant ainsi d'améliorer la qualité de ce traitement.

Dans le cadre de réclamations particulièrement complexes, à haut risque d'image et/ou financier, il a été constaté, pour trois établissements du panel, qu'un service spécialisé ou que la fonction de conformité pouvait intervenir en appui des services opérationnels afin d'apporter une expertise technique et juridique au traitement des réclamations concernées.

**Bonne pratique :**

- Prévoir l'intervention d'experts en fonction des thématiques soulevées par les réclamations en appui des services en charge de leur traitement, tout particulièrement dans le cas de réclamations complexes et/ou à fort enjeu.

### 3.2.2 Moyens et outils mis à disposition des collaborateurs en charge du traitement des réclamations

Pour chacun des établissements du panel, la mission de contrôle a notamment analysé i) les procédures en vigueur relatives au traitement des réclamations ainsi que la tenue d'un registre dédié, et ii) la formation et la qualification des collaborateurs en charge du traitement des réclamations.

À cet égard, il a été constaté que l'un des établissements du panel ne disposait pas d'un registre unique permettant de centraliser l'exhaustivité des réclamations, mais de trois registres tenus en fonction du canal de réception des réclamations.

Par ailleurs, pour un établissement, les collaborateurs du service en charge du traitement des réclamations n'avaient pas reçu de formation sur cette thématique durant la période sous revue, cette activité étant pourtant au cœur de leur fonction. Les quatre autres établissements proposaient des formations régulières à leurs collaborateurs en lien direct ou indirect avec le traitement des réclamations, y compris pour les collaborateurs réceptionnant les courriers et chargés de les orienter vers différents services. De plus, l'un des établissements imposait à l'ensemble de ses collaborateurs en lien avec la clientèle de bénéficier de la vérification des connaissances minimales (certification AMF), incluant ainsi les collaborateurs dédiés au traitement des réclamations. Un autre établissement avait intégré la formation relative au traitement des réclamations à son plan annuel de formations réglementaires obligatoires à partir de février 2023.

#### **Bonnes pratiques :**

- Disposer d'un registre unique et centralisé des réclamations indépendamment du canal de réception des réclamations.
- Former régulièrement les collaborateurs des services en charge du traitement des réclamations sur cette thématique compte tenu du fait que cette activité est au cœur de leur fonction.

#### **Mauvaises pratiques :**

- Ne pas étendre à l'ensemble des collaborateurs étant en lien avec la clientèle la vérification des connaissances minimales (certification AMF) ce qui inclut les collaborateurs dédiés au traitement des réclamations.
- Ne pas intégrer pour les collaborateurs concernés une formation relative au traitement des réclamations au plan annuel de formations réglementaires obligatoires. En effet, la version en vigueur pendant la période sous revue de l'instruction DOC-2012-07 prévoit « *un niveau de qualification requis pour le ou les collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel* ».

En outre, dans le cadre de ses investigations relatives à la vulnérabilité des clients, la mission de contrôle a relevé, pour un établissement, que les clients vulnérables sont l'un des segments de sa clientèle lui permettant d'accorder une attention particulière aux réclamations exprimées par ces derniers, lesquelles sont intégrées aux différents *reporting*.

**Mauvaise pratique :**

- Ne pas accorder une attention particulière aux réclamations exprimées par les clients vulnérables, notamment en ne les intégrant pas aux différents *reporting*.

### 3.3 ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

#### **Enjeux et focus**

Dans un contexte de digitalisation des pratiques, de surcroît pour certains acteurs qui n'opèrent que par voie dématérialisée, la mise à disposition, *via* leur site internet, de la procédure de déclaration d'une réclamation représente un enjeu majeur. Il est en effet essentiel pour la protection des intérêts du client que les modalités pour faire valoir leurs réclamations soient transparentes et facilement accessibles. La mission de contrôle s'est donc intéressée à la visibilité, à l'accessibilité et à la clarté de cette information sur le site internet des établissements et dans les réponses apportées aux clients.

Durant la période sous revue, les cinq établissements du panel avaient mis à disposition des clients sur leur site internet les modalités de traitement des réclamations. Il a été constaté pour trois établissements que le lien permettant d'accéder à cette information était positionné directement sur la page d'accueil du site internet. De plus, sur le site internet d'un établissement, au sein de la rubrique « contacter le médiateur de l'AMF », il était indiqué aux clients : « *Pour tout litige relatif à vos services d'investissement, vous pouvez également contacter le médiateur de l'AMF* ». La mission de contrôle a relevé que cette formulation n'était pas suffisamment claire pour les clients non-professionnels qui ne sont pas tous censés comprendre ce que recouvre la notion de « services d'investissement ».

#### **Bonnes pratiques :**

- Faire figurer sur la page d'accueil du site internet un lien direct et explicite permettant d'accéder facilement et rapidement à la procédure de traitement des réclamations.
- Décrire concrètement et précisément ce que recouvre la notion de services d'investissement sur le site internet au sein de la rubrique « réclamations » afin que les clients comprennent clairement réclamation.

### 3.4 ENGAGEMENTS PRIS PAR LES ÉTABLISSEMENTS

#### **Enjeux et focus**

Les obligations réglementaires qui s'imposent aux établissements peuvent être présentées à leurs clients sous la forme d'engagements pris, ce qui peut notamment conduire les établissements à être mieux-disants sur les délais de traitement des réclamations que ceux prescrits dans l'instruction DOC-2012-07 afin d'apporter satisfaction à leurs clients.

L'article 26 du règlement délégué (UE) 2017/565 précise que « *Les entreprises d'investissement permettent à leurs clients et clients potentiels de déposer une plainte sans frais* » et que « *Dans le cadre du traitement d'une plainte, les entreprises d'investissement communiquent avec le client ou client potentiel de façon claire, en langage simple et facile à comprendre, et répondent à la plainte dans les plus brefs délais* ». Par ailleurs, l'instruction AMF DOC-2012-07 précise que « *Le professionnel met en place une organisation du traitement des réclamations qui : [...] permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir : - dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation<sup>6</sup>, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ; - deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client* ».

Ainsi, la mission de contrôle a analysé les différents engagements pris par les établissements à l'aune de ceux présentés à leurs clients et qui pouvaient présenter des écarts substantiels avec la réglementation applicable.

#### **3.4.1 Délai de traitement**

Un établissement du panel s'imposait un délai de traitement des réclamations plus exigeant que celui de 60 jours requis par l'instruction AMF DOC-2012-07. Bien que cette initiative puisse être favorable à la clientèle, sous réserve que la qualité du traitement soit préservée, ce dernier ne respectait pas les délais annoncés et pourrait, de ce fait, contrevenir à l'article 26.4 du règlement délégué (UE) 2017/565 et à l'instruction AMF DOC-2012-07. Il convient de préciser qu'un autre établissement avait identifié et résolu cette problématique par la modification du délai de traitement afin de le faire coïncider avec le délai de 60 jours édicté par l'instruction AMF DOC-2012-07 avant le lancement de la mission de contrôle.

Par ailleurs, deux établissements ne prévenaient pas systématiquement les clients lorsqu'ils n'étaient pas en mesure de respecter le délai de 60 jours prévu par l'instruction AMF DOC-2012-07 et n'apportaient pas systématiquement de justification à ce dépassement. Ainsi, ces établissements pourraient ne pas respecter l'article 26.4 du règlement délégué (UE) 2017/565 et l'instruction AMF DOC-2012-07.

**Rappel réglementaire n° 5 (non-respect du délai de 60 jours) ; rappel réglementaire n° 6 (absence d'information du client en cas de dépassement de délai) :**

**Article 26.4 du règlement délégué (UE) 2017/565 :** « *Dans le cadre du traitement d'une plainte, les entreprises d'investissement communiquent avec le client ou client potentiel de façon claire, en langage simple et facile à comprendre, et répondent à la plainte dans les plus brefs délais* ».

**Instruction AMF DOC-2012-07 :** « *Le professionnel met en place une organisation du traitement des réclamations qui : [...] permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir : - dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ; - deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client [...]* ».

<sup>6</sup> Il convient de préciser qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, l'instruction AMF 2012-07 a été modifiée sur ce point et fait courir le délai à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite.

### **3.4.2 Gratuité du dispositif**

Lors de ses investigations, la mission de contrôle a relevé que l'ensemble des établissements du panel respectait l'obligation de gratuité du dispositif de traitement des réclamations.

### 3.5 L'INFORMATION SUR LES POSSIBILITÉS DE RECOURS À LA MÉDIATION

#### **Enjeux et focus**

L'instruction AMF DOC-2012-07 précise que « 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 [...] 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) ».

La plateforme de règlement en ligne des litiges est mise à disposition par la Commission européenne dans le but de régler des conflits entre clients et professionnels. Si le professionnel accepte de régler le litige *via* cette plateforme, les deux parties conviendront d'un organisme de règlement agréé choisi parmi une liste proposée par le professionnel<sup>7</sup>. L'organisme sélectionné sera chargé d'accompagner le client et le professionnel dans la résolution du litige de manière non conflictuelle. La Commission européenne a mené une étude<sup>8</sup> en 2017 dont il ressort que seuls 28 % des professionnels concernés mentionnent sur leur site internet le lien de la plateforme RLL, ce qui est cohérent avec le taux ressortant du contrôle SPOT.

Cette instruction précise également que « En toute hypothèse, le professionnel a l'obligation de communiquer à ses clients, de manière visible, lisible et équivalente, les coordonnées du (des) médiateur(s) susceptibles d'être compétent(s) ainsi que l'adresse de son (leur) site internet : sur son site internet [le site du professionnel] ; 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 ». La mise à disposition des clients d'une information claire et non trompeuse sur les voies de recours possibles en cas de mécontentement persistant est un élément fondamental qui contribue à la défense des intérêts des clients. Dès lors, la mission de contrôle a analysé les différentes voies de recours mises à disposition des clients ou prospects.

La mission de contrôle s'est intéressée à l'issue réservée par les établissements aux réclamations de leurs clients. Pour l'année 2022, il ressort de cette analyse que 31,3 % des réponses adressées aux clients par les établissements étaient des réponses favorables. Dans le prolongement, la mission de contrôle s'est également intéressée aux avis rendus par le médiateur de l'AMF (sans accéder aux dossiers de médiation en tant que tels) durant la période sous revue, dont il ressort les éléments suivants :

	PSI A	PSI B	PSI C	PSI D	PSI E
Nombre total réclamations	116	11 352	5 128	653	1 739
Nombre de réponses positives	68	1 673	2 659	245	840
<b>% de réponses favorables</b>	<b>58,6%</b>	<b>14,7%</b>	<b>51,9%</b>	<b>37,5%</b>	<b>48,3%</b>
Dossiers en médiation	6	172	191	30	55
<b>% de dossiers en médiation / total réclamations</b>	<b>5,2%</b>	<b>1,5%</b>	<b>3,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,2%</b>
Dossiers pour lesquels le client a eu gain de cause	3	12	25	5	20
<b>% de dossiers pour lesquels le client a eu gain de cause</b>	<b>50,0%</b>	<b>7,0%</b>	<b>13,1%</b>	<b>16,7%</b>	<b>36,4%</b>

Hormis pour le PSI A<sup>9</sup>, les données collectées peuvent être comparées. Les dispositifs des autres PSI apparaissent qualitatifs dans la mesure où une faible proportion des réclamations reçues aboutit à une saisine du médiateur de l'AMF. Ce constat est particulièrement avéré concernant le PSI B pour lequel cette proportion est très faible (1,5 %) et ce d'autant plus qu'il s'agit également de l'établissement dont le médiateur suit le plus l'avis (seuls 7 % des clients ont eu gain de cause). De manière générale, pour les autres PSI, le pourcentage de dossiers qui entrent en

<sup>7</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>.

<sup>8</sup> <https://www.inc-conso.fr/content/la-plateforme-de-reglement-en-ligne-des-litiges>.

<sup>9</sup> Les données fournies par le PSI A en matière de pourcentage de réponses favorables ne sont pas comparables avec les données des autres établissements du panel dans la mesure où le PSI A ne les comptabilise que pour les réponses adressées par l'un de ses services en charge du traitement des réclamations.



médiation reste faible (maximum de 4,6 % pour le PSI D) ce qui, outre l'aspect qualitatif de leur dispositif, serait susceptible de souligner le caractère insuffisamment établi des réclamations formulées par les clients. De plus, même si la qualité du traitement des réclamations ne peut être complètement corrélée avec la satisfaction apportée aux clients, il ressort toutefois un fort pourcentage de réponses favorables apportées par les PSI C et E aux réclamations de leurs clients (taux qui avoisine 50 %).

### 3.5.1 Dispositif de médiation

Dans le cadre des vérifications relatives à la communication des coordonnées du médiateur de l'AMF auprès des clients, la mission de contrôle a sollicité un échantillon de 30 réclamations pour chacun des établissements du panel. À cet égard, il a été relevé des insuffisances de traçabilité et de conservation des réclamations pour deux établissements :

- un établissement n'était pas en mesure de transmettre l'intégralité de l'échantillon sélectionné par la mission de contrôle en raison, selon ce dernier, i) d'un délai de désarchivage trop important et ii) de réclamations sélectionnées dans le registre qui n'étaient pas des réclamations au sens de la définition édictée par l'instruction AMF DOC-2012-07 ; et
- le second établissement a indiqué par écrit à la mission de contrôle ne pas avoir accès aux archives des réclamations gérées par l'un des services en charge du traitement des réclamations pour l'année 2020.

Cette problématique liée à la conservation des données n'affecte pas le seul dispositif de médiation et pourrait avoir des répercussions notamment sur la qualité des contrôles menés par les établissements. Ainsi, ces établissements pourraient ne pas respecter l'article 26 et l'annexe n° 1 du règlement délégué (UE) 2017/565.

#### **Rappel réglementaire n° 7 :**

**Annexe n° 1 du règlement délégué (UE) 2017/565 qui renvoie à l'article 26 du présent règlement :** « *Liste minimale des enregistrements que doivent conserver les entreprises d'investissement en fonction de la nature de leurs activités : [...] Enregistrements de traitement des plaintes : Chaque plainte et chaque mesure de traitement des plaintes prise pour traiter la plainte [...]* ».

Par ailleurs, lors des vérifications effectuées sur les échantillons sélectionnés, la mission de contrôle a constaté qu'un établissement ne communiquait pas systématiquement aux clients les voies de recours possibles en cas de réponse défavorable à leurs réclamations. 50% des réponses défavorables n'ont en effet pas fait l'objet d'une communication des coordonnées du médiateur de l'AMF aux clients concernés. Ainsi, cet établissement pourrait ne pas respecter l'article 26.5 du règlement délégué (UE) 2017/565 et l'instruction AMF DOC-2012-07.

#### **Rappel réglementaire n° 8 :**

**Article 26.5 du règlement délégué (UE) 2017/565 :** « *Les entreprises d'investissement informent le client ou client potentiel de la position de l'entreprise eu égard à la plainte déposée ainsi que des options dont il dispose, et notamment du fait que le client ou client potentiel peut transférer la plainte à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges, au sens de l'article 4, point h), de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil ( 1 ) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ou peut intenter une action au civil* ».

**Instruction AMF DOC-2012-07 :** « *En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le professionnel précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) qui peut (peuvent) être compétent(s) ».*

### 3.5.2 Règlement des litiges en ligne

Pour trois établissements, il a été constaté l'absence de mise à disposition du lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges sur leur site internet, ne permettant pas aux clients de disposer de l'ensemble des voies de recours possibles. Par conséquent, ces établissements pourraient ne pas respecter l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 à la lumière de l'instruction AMF DOC-2012-07.

Il convient de préciser qu'un établissement du panel n'était pas concerné par ce dispositif, ce dernier ne fournissant pas de contrat ou service en ligne.

**Rappel réglementaire n° 9 :**

**Article 14 du règlement (UE) n°524/2013 :** « *Les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne et les places de marché en ligne établies dans l'Union incluent, sur leur site internet, un lien électronique vers la plateforme de RLL. Ce lien est aisément accessible aux consommateurs. Les professionnels établis dans l'Union participant à des contrats de vente ou de service en ligne indiquent aussi leur adresse électronique* ».

Il convient d'indiquer qu'en date du 17 octobre 2023, suite à une proposition de la Commission européenne, le parlement européen a annoncé envisager l'abandon de la plateforme RLL<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> [https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/eurodoc/116e18290\\_document-europeen-art88-6.pdf](https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/eurodoc/116e18290_document-europeen-art88-6.pdf).

### 3.6 DISPOSITIF DE CONTRÔLE ET AMÉLIORATION CONTINUE

#### Enjeux et focus

Les contrôles *in concreto* sont particulièrement importants, car les statistiques en matière de réclamations peuvent être difficilement interprétables. Ainsi, un nombre élevé de réclamations ne témoigne pas systématiquement d'un dispositif efficient en matière de détection des réclamations s'il est conçu de sorte de répertorier en réclamations de simples demandes d'informations qui ne peuvent constituer une réclamation. À l'inverse, un faible nombre de réclamations peut attester d'un dispositif lacunaire ne permettant pas d'identifier de véritables réclamations et de les traiter correctement. La mission de contrôle s'est attachée à analyser les divers contrôles mis en place par les établissements en matière de réclamations afin d'en évaluer l'efficacité.

#### 3.6.1 Dispositif de contrôle

Deux établissements avaient retenu une approche par les risques les conduisant à estimer que le processus de réclamations clients présentait un risque faible durant la période sous revue, avec pour conséquence l'absence de contrôles de deuxième niveau menés sur cette thématique pendant i) quatre ans consécutifs pour un établissement et ii) deux ans consécutifs pour l'autre établissement. La mission de contrôle n'a pas contesté le principe d'adopter une approche par les risques pour déterminer les contrôles prioritaires, mais ne partageait pas en l'espèce les conclusions qui ont été tirées par ces établissements conduisant à l'évaluation d'un risque faible.

Un établissement n'a en effet pas priorisé cette thématique au sein de son plan de contrôle en raison, selon ce dernier, i) d'un audit mené en 2021 et ayant conclu à un dispositif « convenable », et ii) de la publication de la recommandation ACPR n° 2022-R-01. Toutefois, la recommandation ACPR n° 2022-R-01 ne s'applique pas aux instruments financiers. De plus, à l'instar de la mission de contrôle, l'audit avait relevé que la volumétrie des réclamations était sous-évaluée. Enfin, cette mission avait été déclenchée en 2021 consécutivement à une forte croissance de la clientèle de l'établissement justifiant de prioriser le traitement des réclamations.

Concernant le second établissement, la thématique « réclamations clients » a été évaluée en risque net « faible » au sein de la cartographie des risques, notamment en raison de i) la mise en place d'une politique de gestion des réclamations, ii) des audits internes réalisés, et iii) de l'existence de contrôles de niveau 1. La mission de contrôle n'a pas partagé cette évaluation dans la mesure où la définition retenue par l'établissement, dans le cadre de sa politique de gestion des réclamations, présente un écart significatif avec celle édictée par l'AMF conduisant à minimiser la volumétrie et l'ampleur des réclamations. Par ailleurs, l'audit mené en 2021 sur le thème du processus de gestion des réclamations clients a conclu à un risque inhérent fort et à un risque résiduel moyen. Enfin, la mission de contrôle a constaté que les contrôles de niveau 1 ne sont pas formalisés par l'établissement, ne permettant pas d'en évaluer la pertinence. Ainsi, l'article 22.2 du règlement délégué (UE) 2017/565 pourrait ne pas être respecté.

Par ailleurs, pour un établissement du panel, il a été constaté l'absence de contrôles de niveau 2 en 2022 en raison d'une évaluation qui tient compte des résultats des contrôles de niveau 1 alors même que ces derniers ne portent pas sur les services d'investissement. Cet établissement pourrait contrevenir aux articles 22.2 et 26.7 du règlement délégué (UE) 2017/565.

Enfin, pour deux établissements, la mission de contrôle a relevé l'absence de contrôles de niveau 2 permettant de s'assurer que les réclamations recensées dans les registres étaient exhaustives. À titre d'illustration, ces deux établissements ne procèdent pas à des contrôles de recoupement portant sur les gestes commerciaux octroyés qui permettraient de s'assurer que certaines demandes ne dissimulent pas des réclamations non recensées en tant que telles.

**Rappel réglementaire n° 10** (approche par les risques) ; **rappel réglementaire n° 11** (absence de contrôle de niveau 2) ; **rappel réglementaire n° 12** (absence de contrôles de recoupement) :

**Article 22.2 du règlement délégué (UE) 2017/565** : « *Les entreprises d'investissement établissent et gardent opérationnelle en permanence une fonction de vérification de la conformité efficace qui fonctionne de manière indépendante et est investie des missions suivantes: a) contrôler, en permanence, et évaluer, à intervalles réguliers, l'adéquation et l'efficacité des mesures, politiques et procédures mises en place en application du paragraphe 1, premier alinéa, ainsi que des actions entreprises pour remédier à d'éventuels manquements de l'entreprise à ses obligations; b) conseiller et assister les personnes concernées chargées des services et des activités d'investissement afin qu'elles se conforment aux obligations imposées à l'entreprise par la directive 2014/65/UE; c) 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 activités d'investissement, sur les risques identifiés et sur le système de traitement des plaintes ainsi que sur les mesures correctives prises ou prévues; d) contrôler le fonctionnement du processus de traitement des plaintes et considérer les plaintes comme une source d'information pertinente dans le cadre de ses responsabilités de suivi générales* ».

Concernant l'extraction des données relatives aux réclamations, l'un des établissements utilisait un processus ne permettant pas d'assurer l'exactitude ainsi que la fiabilité des éléments déclarés à l'AMF en matière de réclamations et pourrait ne pas respecter les articles 26.1 et 26.6 du règlement délégué (UE) 2017/565.

**Rappel réglementaire n° 13 :**

**Article 26.1 du règlement délégué (UE) 2017/565** : « *Les entreprises d'investissement établissent, mettent en œuvre et gardent opérationnelles des politiques et des procédures transparentes de gestion des plaintes en vue du traitement rapide des plaintes adressées par des clients ou des clients potentiels. Les entreprises d'investissement tiennent un registre des plaintes reçues et des mesures prises pour leur résolution* ».

**Article 26.7 du règlement délégué (UE) 2017/565** : « *Les entreprises d'investissement fournissent des informations sur les plaintes et le traitement des plaintes aux autorités compétentes concernées et, si cela est applicable en vertu du droit national, à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges* ».

La mission de contrôle a également vérifié que les établissements intégraient dans leurs contrôles la qualité des réponses apportées aux clients afin de s'assurer du traitement efficace et pertinent des réclamations. Ainsi, il a été constaté, pour trois établissements, que le critère qualitatif du traitement de la réclamation avait été intégré en point de contrôle au sein des contrôles de premier niveau. Pour l'un des établissements en particulier, un contrôle hiérarchique couvrait ce point et faisait l'objet de retours circonstanciés, permettant ainsi de diffuser régulièrement une sensibilisation auprès des collaborateurs concernés.

**Bonne pratique :**

- Procéder à des contrôles permettant de s'assurer de la qualité des réponses adressées aux réclamations afin d'éviter la standardisation des réponses ainsi que de délivrer les explications nécessaires et *in fine* apporter satisfaction aux clients.

Par ailleurs, la mission de contrôle a constaté qu'un établissement procédait à des réécoutes téléphoniques *via* un prestataire externe, spécialisé notamment en pilotage des performances et évaluation des conseillers. Ces réécoutes téléphoniques étaient aléatoires et réalisées i) deux fois par mois pour les collaborateurs en relation avec la clientèle et ii) quatre fois par mois pour les collaborateurs juniors. La fiche d'évaluation utilisée lors de ces réécoutes téléphoniques comprenait un point de contrôle sur les réclamations. En effet, l'évaluateur devait cocher une case si le conseiller n'avait pas apporté d'explication sur le processus de traitement des réclamations lorsque cela le nécessitait.

**Bonne pratique :**

- Procéder, *via* un prestataire externe, à des réécoutes téléphoniques comprenant une grille d'évaluation tenant notamment compte de la problématique des réclamations exprimées à l'oral et vérifier le respect par le collaborateur de la présentation de la procédure en pareil cas, sous réserve du respect des dispositions RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

L'un des établissements du panel a reconduit des contrôles de niveau 2 sur la thématique des réclamations pour chaque année de la période sous revue. Cet établissement a considéré que le risque lié aux réclamations clients était stratégique de sorte qu'il nécessitait une couverture annuelle dans son plan de contrôles permanents sans tenir compte de l'efficacité de son dispositif, des mesures mises en œuvre, *etc.*

### 3.6.2 Amélioration continue et gouvernance des produits

La réglementation elle-même inscrit le dispositif de traitement des réclamations dans une dynamique d'amélioration continue en exigeant des établissements qu'ils tirent les enseignements des réclamations et des dysfonctionnements identifiés au travers de ces dernières afin d'envisager les mesures correctives qui en découlent. La réglementation afférente à la « gouvernance des produits », qui comporte un volet réclamations, l'exige également dans la mesure où l'analyse des plaintes des clients doit être prise en considération dans le réexamen périodique des produits et des services. La mission de contrôle s'est attachée à vérifier le respect des obligations réglementaires liées au fait de tirer les enseignements des dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations et de mettre en œuvre les mesures correctives qui en découlent. L'inclusion des réclamations dans le dispositif de gouvernance des produits a également été un axe d'investigation.

Aucun établissement n'intégrait les réclamations dans la revue annuelle de leur dispositif de gouvernance des produits. L'un des établissements a néanmoins identifié cette lacune avant le lancement de la mission de contrôle et a formellement intégré ce renforcement à l'occasion de la revue 2023.

**Mauvaise pratique :**

- Ne pas intégrer les réclamations dans la revue annuelle du dispositif de gouvernance des produits.