

Réclamations clients : encore un renforcement de l'AMF



L'AMF renforce le dispositif des réclamations clients. A quand les premiers contrôles ?

Résumé

"L'AMF précise les règles que les PSI, les CIF (conseillers en investissements financiers), les CIP (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. "

Points essentiels

Au-delà de l'instruction 2012-07 originelle et du dispositif renforcé en 2015 et 2016, il faut noter les points suivants :

1°) "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 (..) Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs professionnels sont impliqués dans l'opération faisant l'objet de la réclamation.

2°) Le ou les collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations doivent avoir le niveau de qualification requis : bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel

3°) "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.

4°) Le médiateur de l'AMF est le médiateur public compétent lorsque ces litiges opposent un professionnel et un consommateur (=une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans

le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole).

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 ou personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole, en tant qu'épargnant ou investisseur.

5°) Certains professionnels peuvent cependant avoir leur propre médiateur (un médiateur d'entreprise ou un médiateur sectoriel ou un médiateur de fédération professionnelle) ;

Pour traiter de litiges de consommation entrant dans le champ de compétence de l'AMF, ces médiateurs doivent avoir conclu une convention avec le médiateur de l'AMF notifiée à la CECM (commission d'évaluation et de contrôle de la médiation).

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, mais ce choix sera définitif.

6°) Dans la lettre de réponse du conseiller au client, des paragraphes types sont proposés par l'AMF (à suivre donc).

7°) Dans le cas de contrats de vente ou de service en ligne, les professionnels informent leurs clients de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation et intègrent, sur leur site internet, un lien avec cette plateforme.

8°) 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) est passible d'une amende administrative de 3 000 euros à 15 000 euros.

9°) Identifier les dysfonctionnements afin de mettre en oeuvre des actions correctives

Sources documentaires

[Instruction DOC-2012-07](#)

OPADEO CONSEIL peut vous accompagner pour évaluer votre dispositif de réclamations client / médiation et mettre en oeuvre une mise en conformité si nécessaire