

**MODIFICATION DE L'INSTRUCTION AMF
Traitement des réclamations – DOC-2012-07**

Consultation de l'AMF

Observations de l'AMAFI

Par courrier en date du 20 juillet 2016, l'AMF a consulté l'AMAFI sur des modifications qu'elle propose d'apporter à son Instruction référencée « DOC-2012-07 » relative au traitement des réclamations.

L'objectif des modifications proposées est de mettre l'Instruction en conformité avec les dispositions de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (publiée au JO du 21 août 2015) et du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation (publié au JO du 31 octobre 2015) qui ont introduit, dans le Code de la consommation des dispositions nouvelles qui transposent en droit français la Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'AMAFI a examiné avec attention les modifications proposées qui n'appellent que peu de commentaires de sa part. Par souci de clarté, ces commentaires, qui accompagnent quelques propositions de modifications rédactionnelles, ont été intégrés directement dans le texte de l'Instruction modifiée qui a été reproduit en annexe à la présente note.

Ces commentaires ont pour objectif principalement de clarifier le texte proposé en « collant » au plus près aux dispositions législatives introduites dans la Code de la consommation pour transposer la Directive de 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.



ANNEXE

Textes de référence : articles 313-8, 313-8-1, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du règlement général de l'AMF.

La présente instruction concerne le traitement des réclamations portant sur tout instrument financier, tout service d'investissement, 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'investissement, aux conseillers en investissements financiers, aux conseillers en investissements participatifs, aux sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier¹ et aux personnes morales émettrices de titres financiers nominatifs dont elles assurent la tenue de compte conservation (ci-dessous dénommés le « professionnel »).

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.

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 oeuvre des actions correctives appropriées.

Commentaire [AMAFI1]: La forme plurielle doit être utilisée pour se conformer à la dénomination des CIP qui découle de l'article L. 547-1 du Comofi.

Commentaire [AMAFI2]: La référence à l'article 22 dans la note de bas de page n°1 est erronée. Il faut y substituer une référence au I d l'article 33.

1. Information et accès au système de traitement des réclamations

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

- les modalités de saisine du professionnel, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la (des) personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du (des) médiateur(s) 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 ;

~~Sont compétents, en tant que médiateurs, lorsque le réclamant est un consommateur², pour toute matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF :~~

~~– le médiateur de l'AMF³~~

~~– le cas échéant, le médiateur d'entreprise, si le professionnel en dispose, ou le médiateur sectoriel, s'il existe (par exemple, celui de l'association professionnelle à laquelle le~~

¹ sociétés de gestion de SCPI n'ayant pas demandé leur agrément en qualité de sociétés de gestion de portefeuille avant le 22 juillet 2014 (en application du ~~VH~~ de l'article 22-33 de l'ordonnance 2013-676 du 25 juillet 2013)

² c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, selon la définition donnée par l'article liminaire du code de la consommation

³ Le médiateur de l'AMF est également compétent lorsque le client est un client professionnel détenteur de parts ou actionnaire d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A du règlement général de l'AMF.

professionnel appartient)⁴ lorsque l'un ou l'autre ont signé une convention avec le médiateur de l'AMF.

- 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 (cf point 3) ;
- l'existence, le cas échéant, de charte(s) ou de protocole(s) de médiation accompagné(e)(s) de leur(s) référence(s).

Le professionnel doit rendre les informations listées ci-dessus rapidement accessibles à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Il accuse réception de la réclamation 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, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

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 ou des médiateurs qui peuvent être compétents⁵.

Le professionnel doit éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés 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

Tout client d'un professionnel a droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation au sens du titre 1er du livre VI du code de la consommation⁶.

Le médiateur de l'AMF est le médiateur public compétent pour tous litiges, à l'exception des litiges visés à l'article L. 611-3 du Code de la consommation, et notamment des litiges entre professionnels, portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Commentaire [AMAFI3]: Il est proposé de supprimer dans ce paragraphe 1 consacré au Traitement des réclamations les alinéas consacrés aux médiateurs dont le contenu figure déjà en totalité dans le 2^{ème} paragraphe consacré à la médiation. En effet, l'inclusion de ces alinéas dans ce § 1 est de nature à créer une incompréhension sur le lien existant entre la procédure de traitement des réclamations et la procédure de médiation. Cela est d'autant plus vrai que ces alinéas ne s'insèrent pas logiquement dans la suite de ce qui est dit précédemment (tel que ces alinéas sont rédigés, ils donnent une information sur la compétence des médiateurs mais non sur l'obligation du professionnel de communiquer une information sur eux).

Commentaire [AMAFI4]: Il est proposé de réinsérer la phrase qui existait précédemment pour faire référence au ou aux médiateurs compétents (ceux qui sont potentiellement compétents, car in fine un seul le sera) mais en plaçant la note de bas de page au bon endroit (c'est à dire après les mots « médiateurs compétents » et non après les mots « voies de recours possible » de façon à ne pas donner l'idée fautive que la seule voie de recours possible est la médiation. Si la proposition de suppression des alinéas consacrés à la médiation figurant dans le commentaire 3 ci-dessus est suivie, alors il peut être opportun d'ajouter à cet endroit quelques mots renvoyant expressément au paragraphe 2 pour tout ce qui concerne la médiation.

Commentaire [AMAFI5]: Si l'AMF est bien le médiateur de la consommation pour le secteur financier, son champ doit être limité au champ de la médiation des litiges de consommation. Or cette médiation ne s'applique pas aux litiges visés à l'article L 611-3 du Code de la consommation qui exclut ainsi expressément les litiges entre professionnels. Il y a donc lieu d'insérer une exclusion explicite des litiges visés dans cet article L. 611-3. Et à tout le moins de viser expressément les litiges entre professionnels.

⁴ concernant les informations que le professionnel doit fournir aux clients sur le(s) médiateur(s) compétent(s), cf point 2

⁵ Cette information doit être exhaustive et concerner l'ensemble des médiateurs qui peuvent être compétents : médiateur de l'AMF, médiateur d'entreprise ou médiateur sectoriel lorsqu'une convention a été signée entre celui-ci et le médiateur de l'AMF

⁶ en application de l'article L. 612-1 du code de la consommation

Certains professionnels peuvent cependant avoir leur propre médiateur (un médiateur d'entreprise ou un médiateur sectoriel – par exemple celui de l'association professionnelle dont ils sont les adhérents) ; ces médiateurs, lorsqu'ils existent et 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 entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Commentaire [AMAFI6]: Ajout conforme à l'article L. 612-5 du Code de la consommation.

Le client du professionnel aura alors le choix de s'adresser, soit au médiateur d'entreprise ou au médiateur sectoriel, 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 coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s) ainsi que l'adresse de son (leur) site internet⁷ :

Commentaire [AMAFI7]: La référence à l'article R. 156-1 dans la note de bas de page n°7 est erronée. Il faut y substituer une référence à l'article R. 616-1 du code de la consommation.

- sur son site internet [le site du professionnel] ;
- ou sur tout support adapté : convention d'ouverture de compte d'instruments financiers, convention de fourniture de service d'investissement, ~~relevé de transaction sur instruments financiers, brochures publicitaires~~ etc...

Commentaire [AMAFI8]: L'article R. 616-1 du Code de la consommation vise le site internet, les conditions générales de vente et de service et les bons de commande du professionnel ainsi que « en l'absence de tels supports » de tout autre moyen approprié. Il y a donc lieu de supprimer la référence aux relevés de transactions sur instruments financiers et aux brochures publicitaires. Alternativement, le texte exact de l'article R.616-1 pourrait être repris tel quel.

Sur le site internet du professionnel ou sur ces supports devra également figurer la mention selon laquelle le choix du client de s'adresser, pour les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF, soit au médiateur d'entreprise ou à un médiateur sectoriel, lorsque l'un ou l'autre existe, soit au médiateur de l'AMF, est définitif.

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, dès lors que cette réponse indique que le litige n'a pu être réglé à la suite de la réclamation du client.

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

(dans le cas où une convention a été signée entre le médiateur d'entreprise - ou le médiateur sectoriel- et le médiateur de l'AMF et 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 fonds collectifs, épargne salariale etc...-):

Commentaire [AMAFI9]: Ajout conforme à l'article L. 612-5 du Code de la consommation.

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, soit au médiateur X ([nom, adresse postale et adresse du site internet du médiateur d'entreprise ou du médiateur sectoriel]), soit au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 750082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, www.amf-france.org /le médiateur), 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 - 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 fonds 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 de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 750082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, www.amf-france.org /le médiateur)»

⁷ en application de l'article R. ~~456-4-616-1~~ du code de la consommation

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

Le fait de ne pas communiquer au client les coordonnées du (des) médiateur(s) dont un 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 qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, devant une instance dédiée au traitement des réclamations, qui soit distincte des services opérationnels, dans la mesure où la taille et la structure du professionnel le permettent ;
- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent⁹, 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 réponse ;
 - 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 réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;

⁸ Ce circuit de traitement des réclamations pourra être organisé de manière transversale entre les professionnels ou les services concernés ou, le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, dont la responsabilité est susceptible d'être engagée au titre de l'objet des réclamations.

⁹ 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.

- deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive au client quelle que soit l'organisation interne du professionnel, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;
- prévoit clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) de tout courrier qui lui (leur) est destiné ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- 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 ;
- prévoit les principes de responsabilités et délégations, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs¹⁰.

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 réclamations¹¹ 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 les dysfonctionnements afin de mettre en oeuvre 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.

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 à travers des réclamations ;
- dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

¹⁰ Par exemple concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux

¹¹ En conservant, par exemple, les informations suivantes : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visés par la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), l'éventuelle transmission au médiateur d'entreprise ou au médiateur sectoriel ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Les règles applicables aux professionnels dans le traitement des réclamations sont notamment dans le code de la consommation :

L'article L.121-3 devenu L.132-8 :

La cessation de la pratique commerciale trompeuse peut être ordonnée par le juge d'instruction ou par le tribunal saisi des poursuites, soit sur réquisition du ministère public, soit d'office. La mesure ainsi prise est exécutoire nonobstant toutes voies de recours. Mainlevée peut en être donnée par la juridiction qui l'a ordonnée ou qui est saisie du dossier. La mesure cesse d'avoir effet en cas de décision de non-lieu ou de relaxe.

Les décisions statuant sur les demandes de mainlevée peuvent faire l'objet d'un recours devant la chambre de l'instruction ou devant la cour d'appel selon qu'elles ont été prononcées par un juge d'instruction ou par le tribunal saisi des poursuites. La chambre de l'instruction ou la cour d'appel statue dans un délai de dix jours à compter de la réception des pièces.

L'article L.156-1 devenu L.616-1 :

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

L'article R.156-1 devenu R. 616-1 :

En application de l'article L. 616-1, 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.

L'article L.152-5 devenu L.612-5 :

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article [L. 615-1](#), qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

L'article L.156-3 devenu L.641-1 :

Tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles [L. 616-1](#) et [L. 616-2](#) est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

