

**MODIFICATIONS DES DISPOSITIONS DU RG AMF  
RELATIVES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS  
ET PROJET D'INSTRUCTION DE L'AMF**

**CONSULTATION DE L'AMF**

**Observations de l'AMAFI**

1. L'AMF a mis en consultation des modifications qu'elle propose d'apporter à certaines dispositions du Livre III de son règlement général (RG) concernant le dispositif de traitement des réclamations. Ces modifications font suite au rapport de l'AMF relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs et s'inscrivent dans le cadre des travaux menés par l'AMF et l'ACP au sein du Pôle Commun, qui ont donné lieu à la publication d'une recommandation de l'ACP en date du 15 décembre 2011, après une consultation menée auprès de la profession bancaire en septembre et octobre dernier (*Recommandation 2011-R-05 de l'ACP*).

Les modifications du RG AMF proposées par l'AMF sont accompagnées d'un projet d'instruction qui détaille les conditions de leur mise en application.

2. L'AMAFI, qui a examiné avec attention la proposition de l'AMF, présente ci-après ses observations générales (I), suivies d'une proposition de modifications des textes mis en consultation par l'AMF (II).

**I. Observations générales**

➤ ***Sur l'exhaustivité du champ de protection offert à la clientèle***

3. L'AMF propose de mettre en place un dispositif de traitement des réclamations plus détaillé que celui actuellement en vigueur et étendu au-delà des PSI, par le biais d'une modification du RG AMF. Si le but recherché, qui est d'assurer une meilleure protection des clients et de l'étendre au-delà des PSI, est tout à fait légitime dans le fond, il est toutefois important que les conditions de sa mise en œuvre ne s'avèrent pas trompeuses pour les clients des prestataires des services d'investissement intervenant en France sous le bénéfice du passeport européen.

Il faut rappeler en effet que la Directive MIF, comme la Directive UCITS, prévoient que le dispositif des réclamations relève de la compétence de l'Etat d'origine pour tout établissement agréé dans l'EEE, qu'il agisse dans l'Etat d'accueil en libre prestation de service (LPS) ou par voie d'une succursale implantée dans cet Etat :

- S'agissant de la Directive MIF, le « traitement des réclamations » est régi par l'article 10 de la directive d'application (*Directive 2006/73/CE*) qui est lui-même pris sur le fondement de l'article 13(2) « exigences organisationnelles » de la directive MIF (*Directive 2004/39/CE*). Ces dispositions ne figurent ainsi pas parmi celles relevant, par exception, de l'autorité de l'Etat

d'accueil, s'agissant des succursales : l'article 32.7<sup>1</sup> de la Directive 2004/39/CE qui liste, pour les succursales, les dérogations au principe de l'application des règles de l'Etat d'origine, ne vise pas l'article 13. En outre, s'agissant des établissements agissant en LPS, le principe de libre prestation de services posé par la MIF les soumet, par définition, à l'autorité de leur Etat d'origine (Directive 2004/39/CE, cons. (2)).

- S'agissant de la Directive UCITS IV, le « traitement des plaintes » est régi par la directive d'application (Directive 2010/43/CE, art. 6 pris en application de l'article 12 de la Directive 2009/65/CE). Or, les succursales et les établissements agissant en LPS sont soumis aux règles de leur Etat d'origine en ce qui concerne leur organisation, ce qui inclut expressément les procédures visées à l'article 12 de la Directive 2009/65/CE.

4. Il résulte de ces dispositions que les clients des établissements agissant en France en LPS ou par voie de succursales se verront appliquer les règles relatives aux réclamations émanant de l'Etat d'origine de ces derniers, qui peuvent sensiblement différer de celles que l'AMF souhaite instituer en France.

En application du droit européen, une protection homogène des clients sera donc ineffective chaque fois qu'ils seront en relation avec un établissement non agréé en France mais agissant sur le territoire en LPS ou par voie de succursale.

5. Cet état du droit européen, qui n'est pas contournable, invite particulièrement à ne pas donner une apparence trompeuse quant à l'étendue de la protection conférée par le dispositif que prévoit de mettre en place l'AMF.

De ce point de vue, l'AMAFI estime qu'une modification réglementaire, telle qu'elle est proposée actuellement, serait contreproductive, car pouvant donner une impression de généralité particulièrement forte pour les clients particuliers, premiers destinataires effectifs des garanties instituées par le dispositif prévu par l'Autorité.

6. C'est pourquoi l'AMAFI considère souhaitable de procéder par le biais d'une position de doctrine de l'Autorité qui présenterait l'avantage d'un affichage plus clair : il y sera possible d'y détailler les limites du dispositif en termes de champ d'application par rapport aux établissements non agréés en France mais agissant sur le territoire en LPS ou par voie de succursale.

De manière plus marginale, mais néanmoins importante, le recours à une position, plus proche de la recommandation utilisée par l'ACP, est de nature à renforcer la perception d'une cohérence dans une démarche des deux autorités placée sous l'égide du Pôle commun (v. aussi infra).

7. Une telle position devrait naturellement s'accompagner toutefois d'une modification du RG AMF afin d'étendre l'obligation générale de disposer d'un traitement des réclamations aux entités qui n'y sont pas soumises aujourd'hui (les conseillers en investissements financiers, les émetteurs qui assurent la tenue de compte conservation de leurs titres nominatifs et les sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier), initiative que l'AMAFI accueille favorablement.

Le RG AMF se verrait donc modifié de la façon suivante :

- L'article 313-8 (traitement des réclamations par les PSI) resterait inchangé, hormis pour ce qui concerne la nécessité de dissocier les dispositions résultant de la Directive MIF, qui s'appliquent

---

<sup>1</sup> « Il incombe à l'autorité compétente de l'Etat membre où se trouve la succursale de veiller à ce que les services fournis par la succursale sur son territoire satisfassent aux obligations prévues aux articles 19, 21, 22, 25, 27 et 28 et par les mesures arrêtées conformément à ces dispositions. L'autorité compétente de l'Etat membre dans lequel se

à l'ensemble des PSI, et celles émanant de la Directive UCITS IV qui s'appliquent uniquement aux sociétés de gestion. En effet, à l'occasion de la transposition de la Directive UCITS IV, l'obligation de disposer d'un dispositif de traitement des réclamations des porteurs de parts ou d'actions d'OPCVM a été étendue à tous les PSI, au-delà des sociétés de gestion seules visées par la Directive (*Directive 2010/43/CE, art. 6*). Cette modification a ainsi introduit une incohérence pour les PSI non agréés en tant que société de gestion au regard de la disposition issue de la MIF qui leur est applicable et vise uniquement les clients non professionnels.

Afin de supprimer cette incohérence, la modification suivante est proposée (en gras dans le texte) :

*« I- Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, ~~ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.~~*

*Ces clients ~~ou porteurs~~ peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.*

*Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.*

*Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients non professionnels ~~et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM~~ quel que soit leur lieu de résidence. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.*

*Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.*

*Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels ~~et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.~~*

*La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.*

***II- Pour les sociétés de gestion de portefeuille, les dispositions du I s'appliquent :***  
***- aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription,***  
***- aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement a été fourni. »***

~~***III- Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.»***~~

- Un article 325-12-1 serait créé pour les CIF :

*« Le conseiller en investissements financiers établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des*

*réclamations adressées par ses clients, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.*

*Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements financiers.*

*Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients. »*

- Un article 322-71 serait créé pour les émetteurs qui assurent la tenue de compte conservation de leurs titres nominatifs :

*« La personne morale émettrice établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par les détenteurs de titres nominatifs, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.*

*Ces détenteurs peuvent adresser des réclamations gratuitement à la personne morale émettrice.*

*Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des détenteurs de titres financiers nominatifs. »*

- Un article 321-43-1 serait créé pour les sociétés de gestion de SCPI :

*« La société de gestion établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par les associés des SCPI gérées, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.*

*Les associés peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion.*

*Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des associés. »*

Quant à l'instruction, elle deviendrait une position. Celle-ci serait alors modifiée selon nos propositions faites dans la section concernant le projet d'instruction (v. infra § 12).

### ➤ **Sur l'entrée en vigueur du dispositif et la coordination des deux doctrines ACP / AMF**

8. La date d'entrée en vigueur du nouveau dispositif n'est pas précisée à ce stade.

Or, le dispositif, tel que prévu par l'AMF, impose une rigueur importante et exige donc des prestataires de services d'investissement qu'ils entreprennent des modifications organisationnelles significatives (par exemple, la définition large d'une réclamation couplée à l'obligation d'enregistrement de toute réclamation imposera à de nombreux établissements de revoir en profondeur leurs organisations). Cela impliquera notamment un effort de formation des collaborateurs qui ne peut être réalisé en un temps limité.

9. Dans ce contexte, il ne saurait être envisagé que le dispositif de l'AMF, en cours d'élaboration, puisse entrer en vigueur à la même date que le dispositif de l'ACP, c'est-à-dire au 1<sup>er</sup> septembre 2012. Ce dernier dispositif ayant été extériorisé dès le mois de décembre, il est important que les établissements soumis au dispositif AMF bénéficient également d'un délai de mise en œuvre de 9 mois..

L'AMAFI souhaite donc que l'AMF examine attentivement cette question et arrête une date d'entrée en vigueur qui ne soit pas antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2013, afin d'accorder un délai suffisant aux professionnels pour prendre les mesures leur permettant de se conformer au nouveau dispositif.

10. Par ailleurs, l'AMAFI regrette vivement que, contrairement aux objectifs assignés au Pôle commun, l'ACP et l'AMF n'aient pas été en mesure d'accorder les processus d'élaboration et de publication de leurs textes. Si ceux-ci ont évidemment vocation à comporter des différences du fait des champs de compétence distincts des deux autorités, on voit bien que la recherche d'une cohérence forte se traduit par des contenus très similaires. Cette volonté de cohérence n'est pas discutable compte tenu de l'interpénétration évidente des deux dispositifs pour un certain nombre d'établissements. Toutefois, l'AMAFI observe que certaines orientations sont désormais difficilement discutables car d'ores et déjà adoptées et formalisées par l'ACP au terme d'une concertation professionnelle à laquelle elle n'a pas participé dès lors que les acteurs fournissant des services d'investissement ne pouvaient être concernés par le dispositif mis en place par cette dernière.

Elle souhaite donc qu'à l'avenir cet objectif de cohérence soit particulièrement surveillé en amont par le Pôle commun afin qu'un calendrier commun en termes de concertation avec les professionnels soit adopté. Sauf à rendre sans objet et sans intérêt le Pôle commun, il ne peut en effet être envisagé que sous couvert d'action concertée entre l'ACP et l'AMF, l'action ne soit en réalité le fait que de l'une des autorités, l'autre se bornant à suivre ultérieurement la même voie, avec une autonomie de réflexion de ce fait réduite.

## II. Propositions de modifications

### ➤ Sur le projet de modification du règlement général

11. Si la proposition exposée précédemment au § 5 n'était pas retenue, l'AMAFI suggère néanmoins un certain nombre de modifications au projet proposé par l'AMF. Celles-ci sont présentées dans la troisième colonne du tableau ci-dessous, les insertions apparaissant en gras et les suppressions en gras barré. Les chiffres en encadré renvoient à des commentaires à la fin du tableau expliquant les raisons de la modification proposée.

Version actuelle	Version modifiée	Propositions AMAFI (avec modifications apparentes)
<b>POUR LES PSI : modification de l'article 313-8 et création d'un nouvel article 313-8-1</b>		
<b><u>Sous-section 3 – Traitement des réclamations</u></b>	<b><u>Sous-section 3 – Traitement des Réclamations</u></b>	<b><u>Sous-section 3 – Traitement des Réclamations</u></b>
<p><b>Article 313-8</b></p> <p>Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.</p> <p>Les clients non professionnels et les porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.</p> <p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.</p>	<p><b>Article 313-8</b></p> <p>Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.</p> <p>Ces clients ou porteurs peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.</p> <p>Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.</p> <p>Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des</p>	<p>Article 313-8</p> <p><b>I.</b> Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, <del>ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.</del> <b>[1]</b></p> <p>Ces clients <del>ou porteurs</del> peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement. <b>[1]</b></p> <p>Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.</p> <p>Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des</p>

	<p>clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM quel que soit leur lieu de résidence. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.</p> <p>I I enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</p> <p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.</p> <p>La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.</p> <p>Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>	<p>clients non professionnels <del>et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM</del> quel que soit leur lieu de résidence. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires. [1]</p> <p>Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les <del>mauvaises pratiques</del> <b>dysfonctionnements éventuels</b> et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées. [2]</p> <p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels <del>et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.</del> [1]</p> <p>La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.</p> <p><b>II- Pour les sociétés de gestion de portefeuille, les dispositions du I s'appliquent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription,</b></li> <li>- <b>aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement a été fourni. [3]</b></li> </ul> <p>III- Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>
--	---	---

<p>Le prestataire de services d'investissement prend des mesures conformément à l'article 411-38 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations des clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne.</p> <p>Ces mesures permettent aux clients non professionnels et aux porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé ou le service d'investissement fourni.</p> <p>Le prestataire de services d'investissement établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public ou, lorsque le prestataire de service d'investissement gère un OPCVM établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de cet OPCVM</p>	<p><b>Article 313-8-1</b></p> <p>Le prestataire de services d'investissement prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations des clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne.</p> <p>Ces mesures permettent aux clients non professionnels et aux porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé ou le service d'investissement fourni.</p> <p>Le prestataire de services d'investissement établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public ou, lorsque le prestataire de service d'investissement gère un OPCVM établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de cet OPCVM.</p>	<p>Article 313-8-1</p> <p><b>I- [4]</b> Le prestataire de services d'investissement <del>prend des mesures conformément à l'article 411-138 et</del> <b>[5]</b> établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations de <del>ses clients non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM</del> et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne.</p> <p>Ces mesures permettent aux clients non professionnels <del>et porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM</del> d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel <del>l'OPCVM est commercialisé ou</del> le service d'investissement <b>est</b> fourni. <b>[4]</b></p> <p>Le prestataire de services d'investissement établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public <del>ou, lorsque le prestataire de service d'investissement gère un OPCVM établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de cet OPCVM.</del> <b>[4]</b></p> <p><b>II-</b> La société de gestion de portefeuille <del>prend des mesures conformément à l'article 411-138 et</del> <b>[5]</b> établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations de ses clients visés au II de l'article 313-8 et que ceux-ci ne</p>
---	---	--



		<p><b>sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne.</b></p> <p><b>Ces mesures permettent à ces clients d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé.</b></p> <p><b>La société de gestion établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public ou, lorsqu'elle gère un OPCVM établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de cet OPCVM. [4]</b></p>
--	--	---

<b><u>Pour les CIF : création d'un nouvel article 325-12-1</u></b>		
<b>SECTION 3 - RÈGLES D'ORGANISATION</b>	<b>SECTION 3 - RÈGLES D'ORGANISATION</b>	
	<p><b>Article 325-12-1</b></p> <p>Le conseiller en investissements financiers doit mettre en place une procédure en vue du traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations que lui adressent ses clients quel que soit leur lieu de résidence.</p> <p>Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements financiers.</p> <p>Il enregistre chaque réclamation et en assure un suivi lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en oeuvre les actions correctives appropriées.</p> <p>Le conseiller en investissements financiers répond à la réclamation du client dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.</p>	<p>Le conseiller en investissements financiers <del>doit mettre en place</del> <b>établit et maintient opérationnelle</b> une procédure <del>en vue du traitement</del> efficace, <del>égal et harmonisé des réclamations</del> <b>transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients quel que soit leur lieu de résidence.</b> [6]</p> <p>Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements financiers.</p> <p><del>Il enregistre chaque réclamation et en assure un suivi lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en oeuvre les actions correctives appropriées.</del> [7]</p> <p>Le conseiller en investissements financiers répond à la réclamation du client dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.</p> <p><b>Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations de ses clients quel que soit leur lieu de résidence. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaire.</b> [8]</p>

	<p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients.</p> <p>La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements financiers.</p> <p>Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>	<p><b>Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</b> <b>[9]</b></p> <p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients.</p> <p>La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements financiers.</p> <p>Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>
<p align="center"><b><u>Pour les personnes morales TCC de titres financiers nominatifs : création d'un nouvel article 322-71-1 (sous réserve du maintien de la numérotation des nouveaux articles créés dans le cadre du projet de modification du cahier des charges du teneur de compte-conservateur en phase de finalisation)</u></b></p>		
	<p align="center"><b><u>Sous-section 4 Obligations professionnelles des personnes morales émettrices considérées en leur qualité de teneurs de comptes-conservateurs et dispositions relatives à l'administration des titres financiers nominatifs</u></b></p>	<p align="center"><u>Sous-section 4 Obligations professionnelles des personnes morales émettrices considérées en leur qualité de teneurs de comptes-conservateurs et dispositions relatives à l'administration des titres financiers nominatifs</u></p>
	<p><b>Paragraphe 2 – Dispositions du cahier des charges du teneur de compte-conservateur applicables aux personnes morales effectuant des offres au public de titres et inscrivant ces titres émis dans des comptes de nominatif pur</b></p>	<p>Paragraphe 2 – Dispositions du cahier des charges du teneur de compte-conservateur applicables aux personnes morales effectuant des offres au public de titres et inscrivant ces titres émis dans des comptes de nominatif pur</p>

	<p><b>Article 322-71-1</b></p> <p>La personne morale émettrice doit mettre en place une procédure en vue du traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations que lui adressent les détenteurs de titres financiers nominatifs quel que soit leur lieu de résidence.</p> <p>Ces détenteurs peuvent adresser des réclamations gratuitement à la personne morale émettrice.</p> <p>Elle enregistre chaque réclamation et en assure un suivi lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</p> <p>La personne morale émettrice répond à la réclamation du détenteur de titres financiers nominatifs dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.</p>	<p>La personne morale émettrice <del>doit mettre en place</del> établit et maintient opérationnelle une procédure <del>en vue du traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations que lui adressent</del> et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par les détenteurs de titres financiers nominatifs <del>quel que soit leur lieu de résidence.</del> [6]</p> <p>Ces détenteurs peuvent adresser des réclamations gratuitement à la personne morale émettrice.</p> <p><del>Elle enregistre chaque réclamation et en assure un suivi lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</del> [7]</p> <p>La personne morale émettrice répond à la réclamation du détenteur de titres financiers nominatifs dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.</p> <p>Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations de ses clients quel que soit leur lieu de résidence. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaire. [8]</p> <p>Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place <del>en assure un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier</del> les</p>
--	--	--

	<p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des détenteurs de titres financiers nominatifs.</p> <p>La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure de la personne morale émettrice.</p> <p>Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>	<p><b>dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</b> <b>[9]</b></p> <p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des détenteurs de titres financiers nominatifs.</p> <p>La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure de la personne morale émettrice.</p> <p>Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>
<b><u>Pour les sociétés de gestion de SCPI : création d'un nouvel article 321-43-1</u></b>		
<b>Paragraphe 2 - Organisation</b>	<b>Paragraphe 2 - Organisation</b>	
<p><b>Article 321-43</b></p> <p>La société de gestion doit présenter des garanties suffisantes en ce qui concerne son organisation, ses moyens techniques et financiers, l'honorabilité, la compétence et l'expérience de ses dirigeants. La société de gestion doit agir dans l'intérêt exclusif des souscripteurs et n'exercer aucune activité susceptible d'être source de conflits d'intérêts.</p>		

	<p><b>Article 321-43-1</b></p> <p>La société de gestion doit mettre en place une procédure en vue du traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations que lui adressent les associés des SCPI gérées quel que soit leur lieu de résidence.</p> <p>Les associés peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion.</p> <p>Elle enregistre chaque réclamation et en assure un suivi lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</p> <p>La société de gestion répond à la réclamation de l'associé dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.</p>	<p>La société de gestion <del>doit mettre en place établit et maintient opérationnelle</del> une procédure <del>en vue du traitement</del> efficace, <del>égal et harmonisé des réclamations que lui adressent et</del> <b>transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par les associés des SCPI gérées quel que soit leur lieu de résidence. [6]</b></p> <p>Les associés peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion.</p> <p><del>Elle enregistre chaque réclamation et en assure un suivi lui permettant, notamment, d'identifier les mauvaises pratiques et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</del> <b>[7]</b></p> <p>La société de gestion répond <del>à la</del> <b>aux</b> réclamations des l'associés dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai de deux mois à compter de <del>la leur</del> date de réception <del>de cette réclamation</del> sauf circonstances particulières dûment justifiées. <b>[7bis]</b></p> <p><b>Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des associés des SCPI gérées quel que soit leur lieu de résidence. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaire. [8]</b></p> <p><b>Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les</b></p>
--	---	--

	<p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des associés.</p> <p>La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion.</p> <p>Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>	<p><b>dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.</b> <b>[9]</b></p> <p>Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des associés.</p> <p>La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion.</p> <p>Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.</p>
--	--	---

## COMMENTAIRES

[1] Pour résoudre l'incohérence introduite par la juxtaposition des dispositions issues de la Directive UCITS IV avec celles issues de la Directive MIF (*v. supra* § 7) et assurer une lecture aisée de l'article, il est scindé en trois parties : la première partie (I) s'applique à l'ensemble des PSI à l'égard de leur clientèle non professionnelle, la deuxième (II) est spécifique aux sociétés de gestion pour leurs relations avec des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM et la troisième (III) annonce l'instruction précisant ces dispositions, si cette instruction était conservée (*v. supra* § 6).

[2] L'emploi des termes « *mauvaises pratiques* » pourrait prêter à confusion car ils rappellent les bonnes et mauvaises pratiques utilisées par la profession et l'ACP.

La notion de « *dysfonctionnements* » correspond davantage au cas d'espèce car, plus large que les « *mauvaises pratiques* », elle recouvre également les situations où la réclamation n'est pas due à une mauvaise pratique du professionnel mais, par exemple, à un problème informatique ou autre. Cela est d'ailleurs cohérent avec l'utilisation qui en est faite à la p.3 du projet pour décrire les objectifs du suivi et du contrôle du traitement des réclamations.

Le mot « *éventuels* » est ajouté car certaines réclamations n'ont pas trait à un dysfonctionnement relatif à l'organisation du professionnel (exemple des réclamations pour performance d'un instrument financier inférieure à celle espérée).

[3] Cette section est créée pour traiter spécifiquement des dispositions applicables aux sociétés de gestion dans certaines de leurs relations avec des porteurs de parts et actionnaires d'OPCVM.

[4] L'article 313-8-1 est scindé en deux parties, par cohérence avec la construction proposée de l'article 313-8, et en particulier pour assurer une meilleure lisibilité de son dernier alinéa. La première partie (I) est applicable à l'ensemble des PSI et la deuxième (II) aux sociétés de gestion dans leurs relations avec des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM visés au II de l'article 313-8.

[5] On peut s'interroger sur la pertinence de la référence à l'article 411-138 du RG AMF (411-138 et non 411-38 comme indiqué dans la colonne de gauche qui est une référence clairement erronée). Même si cet article vise à instaurer une égalité de traitement entre les investisseurs français et ceux qui se trouvent sur le territoire d'un autre Etat membre, il est curieux juridiquement d'énoncer que le PSI « *prend des mesures conformément à l'article 411-38* » alors que cet article vise l'OPCVM qui commercialise ses parts ou actions dans un autre Etat membre. Si cette référence devait être maintenue, il faudrait mieux expliquer en quoi elle a vocation à s'appliquer dans le cas présent.

[6] Même si la formulation « *procédure efficace et transparente en vue d'un traitement raisonnable et rapide* » résulte de la transposition des directives 2006/73/CE (*art. 10*) et 2010/43/CE (*art. 6*), qui ne s'adressent respectivement qu'aux entreprises d'investissement et aux sociétés de gestion d'OPCVM, il serait souhaitable d'uniformiser la formulation de toutes les dispositions du RG AMF relatives au traitement des réclamations, c'est-à-dire de mettre en cohérence les nouveaux articles avec l'article 313-8 applicable aux PSI, de façon à éviter toute question d'interprétation qui pourrait surgir du fait de l'emploi d'une terminologie quelque peu différente. Cette mise en cohérence mettrait sur un plan d'égalité les professionnels en matière de traitement des réclamations, dans l'intérêt de leurs clients.

Par exemple, il serait en effet peu approprié qu'un conseiller en investissements financiers soit soumis à des règles de traitement des réclamations différentes de celles applicables aux prestataires de services d'investissement, alors qu'il peut offrir également des services d'investissement à une clientèle de non professionnels.



En outre, la formulation est modifiée. L'expression « *efficace, égal et harmonisé* » a été remplacée par « *égal et harmonisé* » afin de tenir compte des modifications effectuées au premier paragraphe de chaque article. Ces modifications traduisent un souci de mettre en place une formulation uniformisée et plus compréhensible des dispositions du RG AMF sur le traitement des réclamations.

[7] Ce paragraphe est déplacé plus bas pour établir une symétrie avec la construction de l'article 313-8 du RG AMF.

[7bis] Modifications pour mise en cohérence avec l'alinéa précédent qui utilise le pluriel.

[8] Mise en cohérence avec l'article 313-8. V. observations faites au [6].

[9] Mise en cohérence avec l'article 313-8. V. aussi observations faites au [2] concernant les « mauvaises pratiques ».

### ➤ **Sur le projet d'instruction**

12. L'AMAFI suggère un certain nombre de modifications au projet proposé, directement dans le texte, les insertions apparaissant en gras et les suppressions en gras barré. Les chiffres en encadré renvoient à des commentaires en fin de document expliquant les raisons de la modification proposée.

Ces propositions de modifications sont également applicables dans le cas où l'instruction serait transformée en position (*v. supra § 6*).

#### Instruction AMF n° 2012-XX relative au traitement des réclamations

Textes de référence : articles 313-8, 321-43-1, 322-71-1 et 325-12-1 du règlement général de l'AMF

La présente instruction concerne le traitement des réclamations et s'applique aux prestataires de services d'investissement, aux conseillers en investissement financiers, aux sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier 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 **écrite [10]** actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, **de clarification, [11]** d'avis, 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 par le prestataire de services d'investissement, à son client non professionnel, par la société de gestion au porteur de parts ou actionnaire d'OPCVM, ou du par le conseiller en investissements financiers à son client, par la société civile de placement immobilier ou à à son associé ou et par l'émetteur teneur de compte conservateur** au détenteur de titres nominatifs purs (ci-dessous dénommés le « client ») [12].

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 [13] mauvaises pratiques éventuelles** et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

## 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<sup>2</sup> [14], notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et **du médiateur désigné par l'établissement, lorsqu'il existe, ou à défaut du Médiateur de l'AMF ~~ou de des médiateur(s) compétent(s)~~** [15] ;
- 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 (infra point 2) ;
- l'existence de la **Charte de la médiation de l'AMF, ou, le cas échéant, d'(des) une charte(s) ou du d'un (des) protocole(s) de la médiation du professionnel accompagnée de leur(s) référence(s)** [16].

Le professionnel doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible 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, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Il tient informé le client ~~du déroulement du traitement de sa réclamation notamment~~ lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels ~~le professionnel~~ il s'est engagé ne peuvent pas être respectés [17].

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 **médiateur interne, lorsqu'il existe, ou à défaut du Médiateur de l'AMF ~~ou de des médiateur(s) compétent(s)~~** [15].

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 dispositif de médiation ~~indépendante~~ [18].

Lorsque le professionnel recourt à des démarcheurs ou agents liés (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 **s'engagent à donner au client une information qui** [19] soit d'un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.

---

<sup>2</sup> Conformément aux Bons Usages de la FBF, **applicables à la clientèle de particuliers des réseaux bancaires** [14], il est préconisé dans les grands réseaux un traitement à deux niveaux : au niveau local et au niveau de la direction générale via une instance dédiée indépendante des services opérationnels (cf. infra).

## 2. Organisation du traitement des réclamations

Le professionnel doit disposer des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques<sup>3</sup> 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 **indépendante distincte [20]** des services opérationnels, dans la mesure où la taille et la structure du professionnel le permettent<sup>4</sup> ;
- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent<sup>5</sup>, 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, au plus :
  - dix jours ouvrables 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 entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;
- prévoit clairement les modalités de transmission **au médiateur désigné par l'établissement, lorsqu'il existe, ou à défaut au Médiateur de l'AMF au(x) médiateur(s) désigné(s) [15]** de tout courrier qui lui (~~leur~~) est destiné ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement<sup>6</sup> **[21] et assure la conservation de ces enregistrements pour une durée de cinq ans [22]** ;

<sup>3</sup> Les appels téléphoniques dont le contenu contient une réclamation, qui n'est pas directement enregistrée par l'établissement dans son système de traitement des réclamations, sont actés par un écrit reprenant le contenu de la réclamation. Lorsque son client ne peut établir cet écrit, le professionnel s'en charge [10].

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

- 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 collaborateurs<sup>7</sup>.

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.

### 3. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des ~~mauvaises pratiques~~ dysfonctionnements éventuels identifiées à travers les réclamations [2]

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 les ~~mauvaises pratiques~~ **dysfonctionnements éventuels** 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. [2]

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 **éventuels** [2] identifiés au travers des réclamations ;
- dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements **éventuels** [2] identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

---

<sup>6</sup> Par exemple : 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 visé** ~~les personnes physiques ou morales visées~~ 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), les dysfonctionnements identifiés. [21]

<sup>7</sup> Par exemple concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux.

## COMMENTAIRES

**[10]** La définition donnée d'une « *réclamation* », déclaration actant du mécontentement du client, est très large et conduirait à considérer comme telle des mécontentements qui peuvent être réglés de façon immédiate par l'interlocuteur direct du client non professionnel, dès lors qu'ils entrent dans les limites de son habilitation. Ces résolutions immédiates de mécontentements, si elles font l'objet d'un enregistrement de nature différente à celui proposé par l'instruction (par exemple comptable), ne donnent aujourd'hui souvent pas lieu au formalisme de suivi qui s'applique aux réclamations qui ne sont pas résolues à ce premier niveau.

Classer comme réclamations de telles situations serait extrêmement lourd d'un point de vue opérationnel et créerait, pour les prestataires de services d'investissement, une charge considérable, disproportionnée par rapport aux résultats escomptés. Pour cette raison, l'AMAFI propose que la réclamation à laquelle s'applique l'ensemble du dispositif proposé par l'AMF soit écrite (ce qui inclut bien sûr les courriels). Il ne s'agit aucunement de chercher à éviter de traiter certaines réclamations mais plutôt d'assurer l'efficacité du dispositif, qui nécessite un certain degré de formalisme. C'est dans cette perspective d'ailleurs que l'AMAFI propose d'insérer un note de bas de page 3 afin que les appels téléphoniques dont le contenu contient une réclamation, qui n'est pas directement enregistrée par l'établissement dans son système de traitement des réclamations, soient actés par écrit au moyen d'un document que, le cas échéant, le professionnel aurait lui-même la charge d'établir et d'adresser au client si ce dernier n'en était pas capable.

**[11]** Comme dans la recommandation de l'ACP, il serait souhaitable qu'une demande de clarification soit exclue de la définition de « *réclamation* ».

**[12]** Ce paragraphe définit le terme de « client » utilisé dans le reste du document. Toutefois, s'agissant des PSI, cette définition nécessite, d'être précisée par cohérence avec l'article 313-8 en distinguant les sociétés des autres PSI.

**[13]** V. observations faites au **[2]**.

**[14]** Les Bons usages de la FBF sont cités pour les seules activités qu'ils visent (qui ne recourent pas nécessairement celles visées par l'instruction), d'où la précision apportée.

**[15]** L'obligation d'informer le client des modalités de saisine « *du ou des médiateur(s) compétent(s)* » soulève des interrogations en raison de l'absence d'obligation pesant sur les entreprises d'investissement de disposer d'un médiateur. En effet, contrairement aux établissements de crédit qui, en vertu de l'article L. 315-1 du code monétaire et financier, sont tenus de désigner un ou plusieurs médiateurs, les entreprises d'investissement ne sont pas soumises à une telle obligation et en pratique souvent ne disposent pas de ce fait d'un service de médiation interne. Dans sa réponse (*AMAFI /11-15*) du 15 mars 2011 à la consultation de l'AMF sur le rapport sur l'indemnisation des épargnants, l'AMAFI avait d'ailleurs mis en évidence l'impossibilité pour les EI de petite ou moyenne taille d'envisager l'alignement de leurs pratiques à cet égard sur celle des établissements, notamment bancaires, de taille importante. En tout état de cause, un tel alignement n'est pas justifié dès lors que les clients des EI peuvent avoir directement accès à la médiation de l'AMF.

Il est donc nécessaire d'explicitier la nature du médiateur auquel il est fait référence dans l'instruction. Faut-il comprendre que les « *médiateurs compétents* » sont le médiateur désigné par l'établissement, s'il existe, ou à défaut le médiateur de l'AMF ? S'agissant du médiateur désigné par l'établissement, il serait sans doute utile de préciser que sous cette appellation est également visé le service de médiation offert par une association professionnelle (dès lors que le professionnel y adhère), comme celui de la Fédération bancaire française (FBF) ou de l'Association des sociétés financières (ASF) ?

**[16]** Les entreprises d'investissement n'étant pas soumises à une obligation de médiation, l'existence d'une charte ou d'un protocole de médiation ne va pas de soi, sauf si celles-ci font en fait référence à la Charte de la médiation de l'AMF. Cette mention nécessite donc d'être précisée davantage.

**[17]** L'obligation mise à la charge du professionnel d'informer son client du déroulement du traitement de sa réclamation, telle que rédigée dans l'instruction de l'AMF, est disproportionnée au regard des besoins d'information du client. S'il est important que le client sache que sa réclamation a été reçue (d'où l'obligation d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum) et dans quel délai il est en droit d'obtenir une réponse (d'où l'obligation de lui indiquer qu'une réponse lui sera fournie sous deux mois), il est toutefois inutile de communiquer au client les différentes étapes du traitement de sa réclamation (cette information n'est d'ailleurs pas intéressante du point de vue du client).

En revanche, il est en effet tout à fait approprié d'informer le client si le délai de deux mois ne peut être respecté, ce que la modification proposée vise à clarifier.

**[18]** Le terme « *indépendante* » peut laisser penser que la médiation visée est toujours externe aux prestataires de services d'investissement. Sa suppression permet de viser à la fois le médiateur désigné par le professionnel, lorsqu'il existe, ainsi que le Médiateur de l'AMF (v. *supra* **[15]**).

Il faut rappeler que l'article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance du 16 novembre 2011, portant transposition de la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation civile et commerciale, impose, en tout état de cause, au médiateur d'accomplir : « *sa mission avec impartialité, compétence et diligence* ».

**[19]** L'obligation imposée par l'AMF au professionnel ayant recours à des démarcheurs ou agents liés est modifiée pour tenir compte des principes de responsabilité du professionnel du fait d'un démarcheur.

L'article 341-4 III du code monétaire et financier énonce que les entreprises d'investissement sont « *civilement responsables du fait des démarcheurs (...) auxquels elles ont délivré un mandat* », ce qui implique la nécessité de démontrer qu'un préjudice a été subi par un tiers pour engager la responsabilité du professionnel. Ainsi, un professionnel, s'il veillera à ce que le démarcheur s'engage à donner au client une information appropriée, n'exercera pas toujours le contrôle permanent et exhaustif qu'induit l'utilisation des termes « *il veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent (...)* ».

**[20]** Le terme « *distincte* », utilisé par l'ACP dans sa recommandation, est repris dans l'instruction pour assurer une cohérence entre les deux textes.

**[21]** La note de bas de page n° 6 qui explicite les informations à enregistrer est déplacée dans la section 2 qui concerne l'organisation du traitement des réclamations.

Toutefois, cette note de bas de page prévoit que soient enregistrées « *les personnes physiques ou morales visées par la réclamation* » ce qui vise notamment les employés en cause du professionnel. Or, au regard du droit du travail et de la protection des données personnelles<sup>8</sup>, il pourrait être considéré que la présence du nom d'un collaborateur dans un fichier d'enregistrement des réclamations pourrait être de nature à lui porter préjudice. L'AMAFI suggère donc de substituer aux termes « *les personnes physiques ou morales visées par la réclamation* », ceux de « *le département ou le service visé par la réclamation* ».

---

<sup>8</sup> Par exemple, selon l'article 25 I-4° de la loi du 6 janvier 1978, dite Loi informatique et libertés, une autorisation de la CNIL est nécessaire lorsque les traitements, du fait de leur nature, sont susceptibles « *d'exclure des personnes du bénéfice d'un droit, d'une prestation ou d'un contrat* »

**[22]** Les données à conserver comportant le nom du client, leur durée de conservation nécessite d'être précisées afin de ne pas contrevenir aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi informatique et libertés, notamment celles concernant la durée de conservation des données personnelles. Son article 6 point 5° énonce en effet que les données à caractère personnel doivent être conservées « *pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont conservées et traitées* ».

A ce titre, l'AMAFI recommande que l'instruction indique clairement que les prestataires de services d'investissement sont tenus de conserver les enregistrements des réclamations pendant une durée de cinq ans, conformément à l'article L. 110-4 du Code de commerce qui fixe la durée de prescription des actes de commerce.

