

Communiqué de presse

Paris, le 26 février 2015

L'AMF et l'ACPR appliquent les *guidelines* établies par le *Joint Committee* sur le traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières et le secteur bancaire

L'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) précisent qu'elles ont déclaré, respectivement à l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) et à l'Autorité bancaire européenne (EBA) qu'elles se conforment aux orientations du comité mixte des autorités européennes de surveillance sur le traitement des réclamations. Elles ajoutent qu'elles appliquent déjà ces orientations via [l'instruction AMF – DOC 2012-07](#) et la [recommandation de l'ACPR 2015-R-03](#) (anciennement 2011-R-05) élaborées dans le cadre du Pôle commun.

Les orientations établies dans le cadre du *Joint Committee* précisent comment appliquer aux entreprises concernées¹ les dispositions des directives les concernant relatives au traitement des réclamations.

Ces orientations, qui reprennent à l'identique les *guidelines* publiées par l'Autorité européenne de l'assurance et des pensions professionnelles (EIOPA) en juin 2012 pour les entreprises d'assurance, sont articulées autour de sept points :

- Politique de gestion des réclamations,
- Fonction de gestion des réclamations,
- Enregistrement des réclamations,
- Notification aux autorités compétentes,
- Suivi interne du traitement des réclamations,
- Communication d'informations,
- Procédures de réponse aux réclamations.

L'ACPR indique qu'elle a modifié le champ d'application de sa recommandation afin d'y intégrer les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement relevant de directives non encore transposées lors de l'adoption de sa recommandation en décembre 2011.

L'approche unique du traitement des réclamations pour les secteurs assurantiels, bancaires et financiers contribue à la simplification des relations avec la clientèle ainsi qu'à l'amélioration de la confiance dans les marchés au bénéfice des consommateurs et des entreprises.

¹ PSI, sociétés de gestion d'OPCVM, société de gestion de FIA, établissements de crédit, sociétés de financement, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique



A propos de l'AMF :

Autorité publique indépendante, l'AMF est chargée de veiller à la protection de l'épargne investie en produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés. Visitez notre site www.amf-france.org



Suivez-nous sur Twitter https://twitter.com/AMF_actu



Suivez nous aussi en vidéos sur notre chaîne [Youtube](#)

A propos de l'ACPR :

Autorité administrative indépendante adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est en charge de l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires et d'assurance dans l'intérêt de leurs clientèles et de la préservation de la stabilité du système financier.