

## Communiqué de presse

Paris, le 15 décembre 2011

### **L'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers renforcent les exigences portant sur le traitement des réclamations de la clientèle du secteur financier**

Le traitement efficace des réclamations est un élément important pour renforcer la relation de confiance entre le professionnel et son client. Des contrôles sur place, l'examen des annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que l'analyse des informations reçues notamment par la plateforme Assurance Banque Épargne Info Service<sup>1</sup> ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle. Afin d'améliorer les pratiques des professionnels, l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et l'Autorité des marchés financiers (AMF) ont décidé de mener, au sein du Pôle commun, une action conjointe dans ce domaine. Cette démarche fait aussi suite, pour ce qui concerne l'AMF, aux conclusions du rapport relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs<sup>2</sup>.

Les travaux menés par les deux autorités visent à garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives au sein des établissements financiers à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

**En matière d'information et d'accès au système de traitement des réclamations**, l'objectif est que le client soit informé dans un langage clair et compréhensible :

- des modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment des coordonnées des services de traitement des réclamations ainsi que celles du médiateur compétent lorsqu'il existe ;
- des délais de traitement de la réclamation auxquels l'entité s'engage.

Ainsi, les professionnels seront amenés :

- à accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel ils se sont engagés ;
- à tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment dans le cas où les délais ne peuvent être respectés du fait de circonstances particulières qui devront lui être explicitées ;
- en cas de rejet ou de refus de faire droit (en totalité ou partiellement) à la réclamation, à préciser dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, et plus particulièrement l'existence d'un médiateur.

<sup>1</sup> « Assurance Banque Épargne Info Service » (<http://www.abe-infoservice.fr>) est le point d'entrée commun à l'ACP et à l'AMF destiné à informer et orienter le public dans le domaine des produits, contrats et services financiers.

<sup>2</sup> Ce rapport, établi par le groupe de travail présidé par J. Delmas-Marsalet et M. Ract-Madoux, a été publié le 16 mai 2011.

**Sur l'organisation du traitement des réclamations**, les professionnels seront conduits :

- à mettre en place les moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels, qui constituent des réclamations et d'en définir les circuits de traitement ;
- à veiller à la formation des collaborateurs en contact avec la clientèle ou qui réceptionnent les demandes, afin qu'ils soient en mesure d'identifier clairement les réclamations et d'utiliser de façon appropriée les circuits de traitement prévus.

Cette organisation du traitement des réclamations :

- permettra au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante, devant un service dédié distinct, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent ;
- permettra de respecter les délais de traitement communiqués au client, qui ne devraient pas excéder au total :
  - o 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,
  - o deux mois entre la date de réception de la réclamation et celle de l'envoi de la réponse au client ;
- prévoira clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) lorsqu'il(s) existe(nt), de tout courrier qui lui est destiné.

**Enfin, le suivi et le contrôle des modalités de traitement des réclamations** permettront au professionnel d'identifier les mauvaises pratiques, notamment en matière de protection de la clientèle, et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Ces actions se traduisent au niveau de :

- l'ACP par une recommandation applicable au 1<sup>er</sup> septembre 2012 (accessible sur le site internet de l'ACP – rubrique Publications/Registre officiel) ;
- l'AMF sous la forme d'une modification du règlement général (qui comprenait déjà des dispositions dans ce domaine), complétée par une instruction d'application (accessible sur le site internet de l'AMF), soumises à consultation.

**Pour mémoire**, l'ACP et l'AMF coordonnent leurs actions en matière de surveillance et de contrôle de la commercialisation dans le cadre du pôle commun institué en avril 2010 entre les deux autorités et dont l'une des missions est de garantir que les épargnants bénéficient d'une protection identique quel que soit le produit ou le canal de distribution.