

Paris, le 12 décembre 2016

**L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF) ET L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION (ACPR) ACTUALISENT LEURS ATTENTES EN MATIÈRE DE « TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS »**

**Les deux autorités mettent à jour leurs textes de doctrine relatifs au traitement des réclamations de la clientèle par les professionnels du secteur financier, de la banque et de l'assurance.**

Les 18 octobre et 14 novembre 2016, les Collèges de l'AMF et de l'ACPR ont approuvé une mise à jour de leurs textes de doctrine respectifs, relatifs au traitement des réclamations de la clientèle.

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.

**Les textes concernés sont les suivants :**

- pour l'AMF : modification de l'instruction 2012-07 sur le traitement des réclamations ;
- pour l'ACPR : recommandation 2016-R-02 sur le traitement des réclamations destinée à remplacer la recommandation 2015-R-03 du 26 février 2015.

Coordonnée au sein du Pôle commun ACPR-AMF, cette mise à jour est rendue nécessaire par la publication des textes de transposition de la Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, lesquels renforcent les obligations d'information des professionnels sur les procédures de médiation à disposition des consommateurs.

Les deux textes prendront effet à compter du 1<sup>er</sup> mai 2017.

Dans l'intervalle, la version actuelle restera accessible sur le site de chacune des autorités.

➤ [Instruction AMF DOC 2012-07 Traitement des réclamations, version applicable jusqu'au 30 avril 2017](#)

➤ [Instruction AMF DOC 2012-07 Traitement des réclamations, applicable à compter du 1<sup>er</sup> mai 2017 \(en pièce jointe\)](#)

➤ [Recommandation ACPR sur le traitement des réclamations 2015-R-03 du 26 février 2015](#)

➤ [Recommandation ACPR sur le traitement des réclamations 2016-R-02 du 14 novembre 2016](#)

☐ **À 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](http://www.amf-france.org)



Suivez-nous sur Twitter  
et sur notre chaîne YouTube

**À 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.  
Plus d'informations sur [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

**Vous avez des questions ? Vous pouvez vous renseigner :**

- sur le site internet Assurance-Banque-Épargne Info Service : [www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)
- ou appeler au **0811 901 801** du lundi au vendredi de 8h à 18h (5 centimes d'euro la minute + le prix d'un appel local)