

04/10/2018  
JC 2018 35

# Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et bancaire (ABE)

---

## Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et le secteur bancaire (ABE)

### Objet

1. Afin d'assurer une protection adéquate des consommateurs, les présentes orientations visent à :
  - a. clarifier les attentes concernant l'organisation des entreprises en matière de traitement des réclamations;
  - b. fournir des orientations concernant la communication d'informations aux réclamants;
  - c. fournir des orientations concernant les procédures à mettre en œuvre pour répondre aux réclamations;
  - d. harmoniser les mécanismes mis en place par les entreprises pour traiter toutes les réclamations reçues ; et
  - e. veiller à ce que les mécanismes de traitement des réclamations mis en place par les entreprises fassent l'objet d'un degré minimal de convergence en matière de surveillance dans l'ensemble de l'UE.

### Champ d'application

2. Les présentes orientations s'appliquent aux autorités compétentes pour la surveillance du traitement des réclamations par les entreprises relevant de leur champ de compétence. Sont incluses les situations dans lesquelles l'autorité compétente surveille le traitement des réclamations, en vertu de la législation européenne et nationale, par les entreprises exerçant leurs activités dans son champ de compétence au titre de la libre prestation de services ou de la liberté d'établissement.
3. Concernant les prêteurs autres que des établissements de crédit et les intermédiaires de crédit, les présentes orientations s'appliquent dans la mesure où les autorités susvisées ont été désignées comme compétentes pour assurer l'application et le respect des dispositions de la directive sur le crédit hypothécaire, auxquelles ont trait les présentes orientations.
4. Les présentes orientations ne s'appliquent pas lorsqu'une entreprise reçoit une réclamation concernant:

- a. des activités autres que celles faisant l'objet d'une surveillance par les «autorités compétentes» en vertu de l'article 4, paragraphe 3, du règlement AEMF, ou de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, ou encore de l'article 5 de la directive sur le crédit hypothécaire, ou
- b. les activités d'une autre entité pour lesquelles l'entreprise concernée n'assume pas la responsabilité légale ou réglementaire (et si lesdites activités constituent l'objet de la réclamation).

Cette entreprise devrait cependant répondre en expliquant, si possible, sa position par rapport à cette réclamation et/ou, le cas échéant, en donnant les coordonnées de l'entreprise ou de l'autre établissement financier responsable du traitement de cette réclamation.

### **Conformité, obligations de notification et date d'application**

5. Les présentes orientations sont publiées conformément à l'article 16 des règlements instituant les AES<sup>1</sup>. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en œuvre pour respecter les orientations.
6. Les présentes orientations exposent l'opinion de l'AEMF et de l'ABE concernant les pratiques de surveillance appropriées au sein du système européen de surveillance financière et les modalités d'application de la législation de l'Union. L'AEMF et l'ABE attendent donc de toutes les autorités compétentes et de tous les établissements financiers qu'ils respectent les orientations qui leur sont adressées. Les autorités compétentes visées par les présentes orientations doivent les respecter en les intégrant à leurs pratiques de surveillance de façon adéquate (par exemple en modifiant leur cadre juridique ou leurs processus de surveillance), notamment si des orientations s'adressent principalement aux établissements.
7. Les autorités compétentes doivent notifier à l'AEMF et/ou à l'ABE si elles respectent ou entendent respecter ces orientations, en indiquant les raisons pour lesquelles elles ne les respectent pas ou n'entendent pas les respecter, dans un délai de deux mois à compter de la date de publication des versions traduites par l'AEMF et l'ABE, aux adresses [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) et [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). En l'absence de réponse dans le délai précité, il sera considéré que les autorités compétentes ne respectent pas les orientations. Un modèle de notification est disponible sur les sites internet de l'AEMF et de l'ABE.
8. Les présentes orientations s'appliquent à compter de la date applicable à l'exigence de notification visée au paragraphe 7. Pour ce qui est des autorités compétentes pour surveiller le traitement des réclamations par les intermédiaires de crédit et les prêteurs autres que des établissements de crédit au sens de la directive sur le crédit hypothécaire, ainsi que le traitement des réclamations par des établissements de paiement qui ne fournissent que des services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, au sens de la directive concernant les services de paiement, les présentes orientations s'appliquent à compter du 1<sup>er</sup> mai 2019.
9. Qu'une autorité, au sens de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, soit visée ou non par les paragraphes 2 et 3, si un État membre a désigné plus d'une autorité conformément à l'article 5 de la

---

<sup>1</sup> AEMF - Règlement (UE) n° 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil du jeudi 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des marchés financiers), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/77/CE de la Commission.

ABE - Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du jeudi 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission.

directive 2014/17/UE et si l'une d'entre elles n'est pas une autorité au sens de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, l'autorité prévue au sein dudit article et désignée conformément à l'article 5 de la directive 2014/17/UE devrait, sans préjudice des dispositions nationales adoptées conformément à l'article 5, paragraphe 3, de la directive 2014/17/UE:

- a) informer sans délai l'autre autorité désignée des présentes orientations et de leur date d'entrée en vigueur;
- b) demander par écrit à cette autorité d'envisager l'application de ces orientations;
- c) demander par écrit à cette autorité d'indiquer soit à l'ABE, soit à l'autorité au sens de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, dans un délai de deux mois à compter de la notification au titre du point a), si elle a appliqué ou si elle a l'intention d'appliquer les présentes orientations; et
- d) le cas échéant, transmettre sans délai à l'ABE les informations reçues au titre du point c).

## Définitions

10. Sauf indication contraire, les termes utilisés dans les législations sectorielles suivantes revêtent la même signification dans les présentes orientations:

- a. la directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID);
- b. la directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs (AIFM);
- c. la directive sur les organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM);
- d. la directive sur les exigences de fonds propres (CRD) et le règlement sur les exigences de fonds propres (CRR);
- e. la directive sur les services de paiement (DSP);
- f. la directive sur la monnaie électronique (EMD); et
- g. la directive sur le crédit hypothécaire (MCD).

11. Les définitions indicatives figurant dans le tableau ci-dessous ont été élaborées aux fins des présentes orientations uniquement. Elles ne priment pas sur les définitions équivalentes de la législation nationale.

<i>Entreprise(s)</i> <sup>2</sup>	Les acteurs suivants des marchés financiers, s'ils assurent (i) des services d'investissement visés à la section A de l'annexe I de la directive MiFID, et des services auxiliaires visés à la section B de cette annexe, ou (ii) un service bancaire visé à l'annexe I de la CRD, ou (iii) un service de gestion collective de portefeuille d'OPCVM, ou (iv) un service de paiement tel que défini à l'article 4, paragraphe 3, de la DSP, ou (v) l'émission de monnaie électronique au sens de l'article 2, paragraphe 2, de l'EMD, ou (vi) s'ils fournissent des contrats de crédit, tels que définis à l'article 4, paragraphe 3, de la MCD ou des activités d'intermédiaires au sens de l'article 4, paragraphe 5, de la même directive:
-----------------------------------	---

<sup>2</sup> Dans le cas où des directives supplémentaires de l'UE entreraient en vigueur, pour faire relever de nouvelles activités financières et/ou de nouveaux établissements financiers du domaine de compétence d'une AES, ladite AES procédera à des consultations en ce qui concerne l'extension de l'applicabilité des présentes orientations à de telles entreprises et activités.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les entreprises d’investissement (au sens de l’article 4, paragraphe 1, point 1), de la directive MiFID);</li> <li>• les sociétés de gestion (au sens de l’article 2, paragraphe 1, point b), de la directive OPCVM) et les sociétés d’investissement n’ayant pas désigné de société de gestion (au sens de l’article 30 de la même directive);</li> <li>• les gestionnaires externes de fonds d’investissement alternatifs (au sens de l’article 5, paragraphe 1, point a), de la directive AIFM) fournissant des services au titre de l’article 6, paragraphe 4, de la même directive;</li> <li>• les établissements de crédit, tels que définis à l’article 4, paragraphe 1, du CRR;</li> <li>• les établissements de paiement (tels que définis à l’article 4, paragraphe 4, de la DSP, incluant, en vertu de l’article 33 de la directive DSP2, les prestataires de services d’information sur les comptes exemptés qui ne fournissent que le service de paiement prévu au point 8 de l’annexe I de la directive DSP2;</li> <li>• les établissements de monnaie électronique, tels que définis à l’article 2, paragraphe 1, de la DME; et</li> <li>• les intermédiaires de crédit et les prêteurs autres que des établissements de crédit (tels que définis à l’article 4, paragraphe 5, et à l’article 4, paragraphe 10, respectivement, de la MCD).</li> </ul>
<p><i>Réclamation</i></p>	<p>Une déclaration d’insatisfaction adressée à une entreprise par une personne physique ou morale concernant la fourniture (i) d’un service d’investissement prévu par la directive MiFID, la directive OPCVM ou la directive AIFM; ou (ii) d’un service bancaire visé à l’annexe I de la CRD; ou (iii) d’un service de gestion collective de portefeuille au sens de la directive OPCVM; ou (iv) d’un service de paiement tel que défini à l’article 4, paragraphe 3, de la DSP, ou (v) d’un service d’émission de monnaie électronique telle que définie à l’article 2, paragraphe 2, de l’EMD; ou (vi) d’un contrat de crédit tel que défini à l’article 4, paragraphe 3, de la MCD, ou encore (vii) d’activités d’intermédiaire de crédit, au sens de l’article 4, paragraphe 5, de la directive MCD.</p>
<p><i>Réclamant</i></p>	<p>Une personne physique ou morale dont on peut présumer qu’elle remplit les conditions d’admissibilité pour que sa réclamation soit prise en considération par une entreprise et qui a déjà introduit une réclamation.</p>

## Orientations concernant le traitement des réclamations

### **Orientation n° 1 – Politique de gestion des réclamations**

1. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que:

- a) une «politique de gestion des réclamations» soit mise en place par les entreprises. Cette politique devrait être définie et approuvée par la direction de l'entreprise, qui devrait également être responsable de la mettre en œuvre et de s'assurer de son respect;
- b) cette «politique de gestion des réclamations» soit exposée dans un document (écrit), dans le cadre, par exemple, d'une «politique générale de traitement (équitable)»;
- c) la «politique de gestion des réclamations» soit mise à la disposition de tout le personnel concerné de l'entreprise par une voie interne appropriée.

**Orientation n° 2 – Fonction de gestion des réclamations**

2. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises disposent d'une fonction de gestion des réclamations qui permette d'examiner équitablement ces dernières et d'identifier et d'atténuer les éventuels conflits d'intérêts.

**Orientation n° 3 – Enregistrement**

3. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises enregistrent les réclamations en interne, conformément aux exigences nationales en matière de délais, de manière appropriée (par exemple par le biais d'un registre électronique sécurisé).

**Orientation n° 4 - Notification**

4. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises d'assurance communiquent des informations relatives aux réclamations et au traitement des réclamations aux autorités nationales ou au médiateur compétent. Ces données devraient inclure le nombre de réclamations reçues, ventilées selon les critères nationaux ou leurs propres critères, le cas échéant.

**Orientation n° 5 – Suivi en interne du traitement des réclamations**

5. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises analysent, de façon permanente, les données relatives au traitement des réclamations, afin de veiller à ce qu'elles identifient et traitent tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple:
  - a) en analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certains types de réclamations;
  - b) en examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement; et
  - c) en corrigeant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

**Orientation n° 6 - Communication d'informations**

6. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises:
  - a) communiquent des informations écrites concernant leur procédure de traitement des réclamations, sur demande ou lorsqu'elles accusent réception d'une réclamation;

- b) publient les détails de leur procédure de traitement des réclamations de manière facilement accessible, par exemple dans des brochures, des dépliants, des documents contractuels ou via le site internet de l'entreprise;
- c) fournissent des informations claires, précises et actualisées sur leur procédure de traitement des réclamations, incluant:
  - (i) les modalités de réclamation (par exemple, le type d'informations à communiquer par le réclamant, l'identité et les coordonnées de la personne ou du service à laquelle/auquel la réclamation devrait être adressée, etc.);
  - (ii) la procédure qui sera suivie pour traiter une réclamation (par exemple, moment auquel la réclamation fera l'objet d'un accusé de réception, délais de traitement indicatifs, existence d'une autorité compétente, d'un médiateur ou d'un organe de règlement extrajudiciaire des litiges (REL), etc.).
- d) Informent l'auteur de la réclamation des suites du traitement de sa réclamation.

#### **Orientation n° 7 – Procédures de réponse aux réclamations**

7. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises:
- a) cherchent à réunir et à examiner toutes les preuves et informations pertinentes concernant la réclamation;
  - b) s'expriment dans un langage simple et facilement compréhensible;
  - c) apportent une réponse sans retard inutile, ou du moins dans le délai prévu au niveau national. Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée dans les délais attendus, l'entreprise devrait informer le réclamant des causes de ce retard et indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé;
  - d) lorsqu'elles communiquent une décision finale qui ne satisfait pas pleinement la demande du réclamant (ou toute décision finale, si les dispositions nationales l'exigent), fournissent une explication complète de la position de l'entreprise au sujet de la réclamation et indiquent au réclamant les options qui s'offrent à lui pour maintenir sa réclamation, par exemple l'existence d'un médiateur, d'un mécanisme de REL, d'autorités nationales compétentes en la matière, etc. Cette décision devrait être communiquée par écrit lorsque les dispositions nationales le requièrent.