AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

Livre III - Prestataires

Titre II - Autres prestataires

Chapitre V - Conseillers en investissements financiers

Section 3 - Règles d'organisation

Sous-section 1 - Dispositions générales

Règlement général de l'AMF

Article 325-23 en vigueur du 08 juin 2018 au 07 mai 2023

AVERTISSEMENT : Les indications contenues dans les encarts sont fournies au lecteur à titre d'information.
Il n'est donné aucune garantie quant au caractère exhaustif des dispositions législatives et réglementaires applicables et l'Autorité des marchés financiers ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice qui serait lié directement ou indirectement à la mise à disposition et à l'utilisation de ces informations.

Article 325-23

Le conseiller en investissements financiers établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels.

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

Il répond à la réclamation du client dans un délai maximum 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.

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 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.

La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements financiers.

- Version en vigueur au 8 mai 2023
- **Version en vigueur du 8 juin 2018 au 7 mai 2023**
- Version en vigueur du 24 septembre 2014 au 7 juin 2018
- Version en vigueur du 19 avril 2013 au 23 septembre 2014
- Version en vigueur du 31 décembre 2007 au 18 avril 2013