



AUTORITÉ  
DES  
SERVICES  
ET MARCHÉS  
FINANCIERS

## Orientations des ESA

---

FSMA\_2019\_22 du 9/09/2019

# Orientations du comité conjoint des autorités européennes de supervision relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (ESMA) et le secteur bancaire (ABE)

---

### **Champ d'application :**

Le présent document s'adresse aux entreprises suivantes, en ce compris aux succursales qu'elles ont établies dans d'autres Etats membres de l'Espace économique européen:

- les établissements de crédit de droit belge ;
- les entreprises d'investissement de droit belge ;
- les sociétés de gestion d'organismes de placement collectif de droit belge ;
- les sociétés d'investissement de droit belge qui n'ont pas désigné de société de gestion ;

Le présent document s'adresse également aux sociétés de gestion d'organismes de placement collectif alternatifs qui gèrent des OPCA de droit belge, que ces sociétés soient de droit belge ou de droit étranger.

### **Résumé/Objectifs:**

Le présent document concerne les orientations émises par le Comité conjoint des autorités européennes de supervision sur le traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières et le secteur bancaire.

---

Madame,  
Monsieur,

En vertu de l'article 16 des règlements relatifs aux autorités européennes de supervision (ci-après les « AES »)<sup>1</sup>, ces autorités peuvent émettre des orientations à l'attention des autorités compétentes ou des établissements financiers afin d'établir des pratiques de surveillance cohérentes, efficaces et effectives au sein du système européen de surveillance financière et d'assurer une application commune, uniforme et cohérente du droit de l'Union européenne.

D'après le paragraphe 3 de l'article 16 des règlements précités, *"les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en oeuvre pour respecter ces orientations (...)"* et *"dans un délai de deux mois suivant l'émission d'une orientation (...), chaque autorité compétente indique si elle respecte ou entend respecter cette orientation (...). Si une autorité compétente ne la respecte pas ou n'entend pas la respecter, elle en informe l'Autorité en motivant sa décision"*.

C'est dans ce contexte que le comité conjoint des AES a émis des "Orientations sur le traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (ESMA) et le secteur bancaire (EBA) ».

Ces orientations s'appliquent aux acteurs des marchés financiers qui assurent notamment (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) des services de gestion collective de portefeuille d'OPCVM.

En matière de services d'investissement, la matière du traitement des plaintes est régie par l'article 26 du règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 complétant la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement et la définition de certains termes aux fins de ladite directive.

En matière de gestion collective, la matière du traitement des plaintes est régie par les articles 83, alinéas 3, 222 et 223 de la loi du 3 août 2012 relative aux organismes de placement collectif qui répondent aux conditions de la Directive 2009/65/CE et aux organismes de placement en créances, par l'article 23 de l'arrêté royal du 12 novembre 2012 relatif aux organismes de placement collectif qui répondent aux conditions de la directive 2009/65/CE et par l'article 246 de la loi du 19 avril 2014 relative aux organismes de placement collectif alternatifs et à leurs gestionnaires.

---

<sup>1</sup> Règlement (UE) No 1094/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles) ; Règlement (UE) No 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des marchés financiers) et Règlement (UE) No 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité bancaire européenne).

Concrètement, après avoir formulé les définitions indicatives des notions de « réclamation » et de « réclamant », ces orientations portent sur la politique de gestion des réclamations, la fonction de gestion des réclamations, l'enregistrement et la notification des réclamations, le suivi interne du traitement des réclamations, la communication d'informations et les procédures de réponse aux réclamations.

La FSMA est d'avis que ces orientations permettront d'apporter des précisions utiles en ce qui concerne l'application des articles précités et intégrera ces orientations dans son dispositif de contrôle.

\* \* \*

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Président,

Jean-Paul SERVAIS

Annexe : [FSMA 2019 22-01 / Orientations du comité conjoint des autorités européennes de supervision relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières \(ESMA\) et le secteur bancaire \(ABE\)](#)