

DISPOSITIF DE GESTION DES RECLAMATIONS

Contexte

Dans un souci de satisfaction de sa clientèle et de respect de la réglementation en vigueur¹, YOUNITED CREDIT a mis en place un dispositif de traitement des réclamations.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Comme le définit la norme ISO 10002:2004, une réclamation concerne « toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement attendue ».

Au sens de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), « une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation ».

Comment nous adresser votre réclamation ?

Vous pouvez nous adresser votre réclamation :

- par e-mail à l'adresse suivante : reclamation@younited-credit.fr
- par téléphone :
 - o si vous êtes prêteur en joignant notre Service Investisseurs au 01 41 90 17 45
 - o si vous êtes emprunteur en joignant notre Service Client au 01 78 42 53 40
- par courrier simple ou recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

YOUNITED CREDIT Service Clients – Réclamations

21 rue de Chateaudun

75009 Paris

Nous nous engageons à vous répondre

YOUNITED CREDIT accuse réception de votre réclamation dans un **délai de 5 jours ouvrés**. Cet accusé vous est notifié par e-mail ou par courrier.

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, YOUNITED CREDIT vous communique la réponse à votre réclamation dans un délai **maximum de 10 jours ouvrés** (après la date de réception de votre réclamation), en espérant que cette dernière vous apporte satisfaction. En cas de contestation de la réponse qui vous a été apportée, une nouvelle étude et solution vous sera proposée.

YOUNITED CREDIT répond gratuitement à vos demandes d'information sur le déroulement du traitement de votre réclamation.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, YOUNITED CREDIT vous précise dans sa réponse les voies de recours possibles.

➤ *Vous êtes emprunteur*

Si vous souhaitez transmettre à l'ACPR des informations qui, selon vous, révèlent des anomalies ou des dysfonctionnements, vous pouvez renseigner les formulaires de transmission d'informations ci-dessous :

<http://acpr.banque-france.fr/protection-de-la-clientele/comment-contacter-lacpr/formulaire-de-transmission-dinformation-banque.html>

Vous pouvez aussi adresser un courrier à la Direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR :

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Direction du contrôle des pratiques commerciales
61, rue Taitbout
75436 PARIS Cedex 09

ou par télécopie (numéro de fax 01 49 95 40 30) ou par mail : info-clientele@acpr.banque-france.fr

ou par téléphone : Assurance Banque Info Service au 0811 901 801

Vous pouvez joindre à l'appui de vos déclarations tout document justificatif.

Nous vous rappelons que, sauf exception, l'ACPR n'intervient pas comme peut le faire le Médiateur dans le règlement du litige individuel porté à sa connaissance.

En cas d'insatisfaction dans la réponse qui vous a été apportée par YOUNITED CREDIT dans les délais précités, ou d'absence de réponse sous 2 mois vous pouvez exposer votre différend auprès du Médiateur de l'Association des Sociétés Financières (ASF).

Après avoir pris connaissance des conditions d'éligibilité pour bénéficier de la procédure de médiation de l'ASF et vous pouvez lui adresser un courrier à l'adresse :

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 PARIS CEDEX 17

Ou à partir du formulaire de saisine présent sur le site Internet du Médiateur : <http://lemediateur.asf-france.com/>

Votre dossier de saisine doit contenir :

- Vos nom, prénom, et votre adresse
- Le nom de l'établissement concerné
- La réponse que vous contestez et ce que vous attendez du Médiateur
- La copie des pièces essentielles de votre dossier
- La référence de votre dossier

L'article R.152-5 du Code de la Consommation prévoit que le terme de la médiation doit intervenir dans un délai de 90 jours à compter de l'accusé de réception par l'ASF de la demande de médiation.

Nommé par le Conseil de l'ASF, après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation de l'ASF, Monsieur Armand PUJAL a été renouvelé dans ses fonctions de Médiateur de l'ASF le 1er décembre 2014 pour une durée de 3 ans.

➤ *Vous êtes investisseur*

En cas d'insatisfaction dans la réponse qui vous a été apportée par YOUNITED CREDIT dans les délais précités, ou d'absence de réponse sous 2 mois vous pouvez exposer votre différend auprès du Médiateur de l'AMF.

En application de l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Médiateur public de la consommation en matière financière, est nommé, au vu de ses compétences, par le Président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre 1er du code de la consommation.

Indépendant des services de l'AMF et directement rattaché au Président, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

La médiation est un service public gratuit prévu par la loi. L'intervention du médiateur offre une ultime occasion de résoudre amiablement un litige en matière financière à l'aide d'un tiers indépendant et impartial. Le recours au médiateur est encadré par une charte, disponible sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers (www.amf-france.org).

Par décision n°561 du 26 novembre 2015, Madame Marielle COHEN-BRANCHE a été nommée Médiateur de l'Autorité des marchés financiers pour un mandat de 3 ans, renouvelable, à compter du 12 novembre 2015.

Vous pouvez contacter le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier à l'adresse suivante :
Autorité des marchés financiers
Le médiateur
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
- Par voie électronique : un formulaire de saisine électronique est disponible sur le site internet : www.amf-france.org

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter sur le site internet www.amf-france.org le rapport annuel du médiateur dans lequel est présenté le bilan de son activité.

Gouvernance et dispositif de contrôle

YOUNITED CREDIT recense vos réclamations dans un registre dédié, dont la bonne tenue est contrôlée de manière régulière par le Responsable de la Conformité de YOUNITED CREDIT.

Ce dernier s'assure de la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

ⁱ Textes réglementaires de référence :

- Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 transposant en droit national la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation
- Titre V du livre I du Code de la consommation
- Article L. 621-19 du Code monétaire et financier
- Règlement Général de l'AMF Articles 313-8, 322-71-1, et 325-12-1 concernant le traitement des réclamations ;
- Recommandation 2015-R-03 de l'ACPR version 26/02/15 sur le traitement des réclamations.