

DISPOSITIF DE GESTION DES RECLAMATIONS

Contexte

Dans un souci de satisfaction de sa clientèle et de respect de la réglementation en vigueur¹, YOUNITED 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 ou implicitement 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* »

1. Comment nous adresser votre réclamation ?

➤ Par e-mail :

- **Emprunteurs**, en cas de réclamation, vous pouvez nous contacter via email à reclamation@younited-credit.fr ou via votre espace client en sélectionnant le motif sur lequel porte votre réclamation. Vous pourrez indiquer nous faire part de votre mécontentement.
- **Investisseurs**, en cas de réclamation, vous pouvez nous contacter via l'adresse invest@younited-credit.fr ou en joignant notre Service Investisseurs au 09 72 62 29 40.

➤ Par courrier simple ou recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Si vous êtes **emprunteur** :

YOUNITED Service Clients – Réclamations
TSA 32500
92894 NANTERRE CEDEX 9

Si vous êtes **investisseur** :

YOUNITED Service Investisseurs – Réclamations,
TSA 32500
92894 NANTERRE CEDEX 9

Nous nous engageons à vous répondre

YOUNITED accuse réception de votre réclamation dans un délai de 3 jours ouvrés, cet accusé vous est notifié par email.

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, YOUNITED 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.

YOUNITED 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 vous précise dans sa réponse les voies de recours possibles.

2. Procédure de médiation

➤ Vous êtes emprunteur

En cas d'insatisfaction dans la réponse qui vous a été apportée par YOUNITED dans les délais précités, ou d'absence de réponse à l'issue d'un délai de 2 mois à compter de l'envoi d'une première réclamation écrite¹ vous pouvez également 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 :

<https://saisirlemediateur.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 ou à défaut la copie de la lettre adressée à l'établissement,
- La copie des pièces essentielles de votre dossier,
- La référence de votre dossier.

L'article R612-5 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 Gilles VAYSSET a pris ses fonctions le 1er décembre 2023 pour un mandat de 3 ans renouvelable et a été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation le 4 mars 2024 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

➤ Vous êtes investisseur

En cas d'insatisfaction dans la réponse qui vous a été apportée par YOUNITED dans les délais précités, ou d'absence de réponse dans un délai de 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 Ier du livre VI 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.

¹ quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu

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 (<http://www.amf-france.org>).

Marielle Cohen-Branche a été nommée pour la première fois Médiateur de l'AMF le 16 novembre 2011. D'une durée de 3 ans, son mandat a depuis lors été renouvelé à plusieurs reprises. Sur décision du Président de l'AMF, après consultation du Collège de l'AMF, Marielle Cohen-Branche a été reconduite dans ses fonctions pour un nouveau mandat de 3 ans à partir du 12 novembre 2021.

Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'**une première démarche écrite** auprès du prestataire de services d'investissement concerné.

En cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois ou de réponse insatisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF par courrier ou formulaire électronique, il instruira alors votre dossier :

- Par courrier à l'adresse suivante :
Le Médiateur
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02
- Par voie électronique : un formulaire de saisine électronique est disponible sur le site internet : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

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.

3. Quels sont les autres recours possibles ?

La Banque de France peut vous apporter des informations générales sur la réglementation et vous indiquer à qui adresser votre réclamation. Si vous souhaitez porter à la connaissance d'une autorité une difficulté rencontrée avec un professionnel, la Banque de France constitue l'unique point d'entrée. Ainsi, vous pouvez adresser à l'ACPR une copie de votre réclamation, en suivant la procédure indiquée sur le site suivant :

<https://acpr.banque-france.fr/protéger-la-clientele/vous-etes-un-particulier/formuler-une-reclamation-vis-vis-dun-professionnel>

La copie de votre réclamation peut être envoyée par voie postale à la Banque de France à l'adresse suivante :

Banque de France
Demande ACPR
TSA 5012075035
PARIS CEDEX 01

Ou bien par voie électronique, en créant un compte sur le portail des demandes en ligne de la Banque de France :

<https://accueil.banque-france.fr/>

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

Pour votre parfaite information, vous trouverez l'ensemble des informations utiles concernant les modalités de mise en contact des réclamants avec les autorités sur le site internet via le lien <https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/nous-contacter> (ABEIS), que vous pouvez également contacter aux numéros suivants :



34 14 (prix d'un appel local)

Ou + 331 73 03 34 04 depuis l'étranger ou l'Outre-Mer

Nous vous rappelons que, sauf exception, la Banque de France n'intervient pas comme peut le faire un Médiateur dans le règlement du litige individuel porté à sa connaissance.

4. Gouvernance et dispositif de contrôle

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

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

▣ Textes réglementaires de référence :

- Titre Ier du livre VI du Code de la consommation
- Article L. 621-19 du Code monétaire et financier
- Instruction AMF Traitement des réclamations – DOC-2012-07
- Recommandation 2022-R-01 de l'ACPR du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations