

## DISPOSITIF DE GESTION DES RECLAMATIONS

### Contexte

Dans un souci de satisfaction de sa clientèle et de respect de la réglementation en vigueur<sup>1</sup>, 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 le [formulaire de contact](#) en sélectionnant le motif « Je souhaite exprimer mon mécontentement »
  - **Investisseurs**, en cas de réclamation, vous pouvez nous contacter via l'adresse [invest@younited-credit.fr](mailto:invest@younited-credit.fr)
  
- Par téléphone :
  - Si vous êtes **emprunteur** en contactant le Service Client au 01 78 42 53 00
  - Si vous êtes **investisseur** 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, 21 rue de Châteaudun – 75009 PARIS
  - Si vous êtes **investisseur** : YOUNITED Service Investisseurs – Réclamations, 21 rue de Châteaudun – 75009 PARIS

### Nous nous engageons à vous répondre

YOUNITED 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 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 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. Recours en l'absence de réponse de Younited ?

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 :

**Lien vers le portail des demandes en ligne de la Banque de France**

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 [Assurance Banque Epargne Info Service](#) (ABEIS), que vous pouvez également contacter aux numéros suivants :

**34 14 (prix d'un appel local)**

**+ 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.

## 3. 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 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 Armand PUJAL a exercé un premier mandat de Médiateur de 2 ans à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2012, et a été renouvelé dans ses fonctions le 1<sup>er</sup> décembre 2020 pour une durée de 3 ans.

#### ➤ 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.

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](http://www.amf-france.org)).

Le mandat de Madame Marielle Cohen Branche, nommée en novembre 2015 en tant que Médiateur de l'AMF, a été renouvelé pour une durée de 3 ans à partir du 12 novembre 2021.

Vous pouvez contacter le Médiateur de l'AMF :

- 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 : [Demande de médiation | AMF \(amf-france.org\)](http://Demande.de.mediation|AMF(amf-france.org))

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

#### 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