

Une réclamation peut être réalisée pour tout mécontentement portant notamment sur :

- *Les communications publicitaires, notamment leur réception*
- *Une technique de vente*
- *La qualité du consentement donné ou son absence*
- *La teneur d'un discours commercial*
- *La qualité d'accueil*
- *L'information précontractuelle ou le conseil, y compris si le produit ou service n'a pas été souscrit (absence, qualité)*
- *L'absence ou le délai de traitement d'une demande d'informations ou de communication de documents*
- *La qualité d'une réponse apportée*
- *L'absence ou le délai d'exécution d'une opération ou de versement de prestations*
- *Le refus d'octroi ou de souscription d'un produit ou service, y compris par une personne n'étant par ailleurs pas cliente du professionnel*
- *La tarification d'un produit ou service (niveau, information...), y compris lorsque le professionnel dispose d'une liberté tarifaire*
- *L'indemnisation (refus de garantie, montant des prestations annoncé ou versé...)*
- *Une expertise (choix de l'expert, délai de réalisation, conclusions...)*
- *L'absence de remise d'une attestation de refus d'ouverture de compte*
- *L'absence ou le délai de traitement d'une demande de résiliation/clôture*

En revanche, en l'absence de tout mécontentement exprimé, les demandes suivantes ne sont pas des réclamations :

- *Demande de geste ou remise commercial(e)*
- *Demande de communication de documents*
- *Demande d'exécution du contrat (demande d'opération, de prestation...)*
- *Demande d'information ou d'explications (clauses du contrat, fonctionnement du produit ou service, procédure pour souscrire ou mettre fin à un produit ou service, application de mesures gouvernementales...)*
- *Demande d'avis ou de conseil : de type juridique, sur ses droits, sur le choix d'un contrat en fonction d'une situation de famille*