

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Auteur de la procédure	Objet
Catherine PEYMANI	Création ☐ - Modification ☒
Date de rédaction : 13/05/2026. Public concerné : ensemble du personnel.	

1. Objet et cadre réglementaire

La présente procédure, établie conformément à l'article 313.8 du Règlement Général de l'AMF, vise à informer les clients de Gutenberg Finance sur les modalités de traitement et de suivi des réclamations.

L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) est une autorité publique indépendante chargée de la protection de l'épargne, de l'information des investisseurs et du bon fonctionnement des marchés financiers (www.amf-france.org).

Cette procédure est applicable à compter du 1er septembre 2012.

2. Définition et réception des réclamations

2.1. Définition d'une réclamation

Une réclamation est une expression formelle de mécontentement d'un client envers un professionnel. Ne sont pas considérées comme des réclamations les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

2.2. Modalités de réception

Les réclamations doivent être adressées à Madame Catherine PEYMANI, responsable du traitement des réclamations, par l'un des moyens suivants :

- Par courrier : Gutenberg Finance Madame Catherine PEYMANI 9 Place Saint-Thomas 67000 Strasbourg
- Par téléphone : 03 88 75 55 50
- Par e-mail : cpeymani@gutenbergfinance.com

Le 13/05/2026

Afin de garantir la bonne réception de la réclamation, il est recommandé aux clients d'envoyer leur demande avec accusé de réception.

Toutes les communications téléphoniques effectuées via les lignes de Gutenberg Finance sont enregistrées, ce qui permet de tracer les réclamations formulées par ce biais.

3. Processus de traitement et suivi des réclamations

3.1. Accusé de réception et première analyse

- Accusé de réception sous 10 jours ouvrés à compter de la date d'envoi de la réclamation, si celle-ci ne peut être traitée immédiatement.
- Analyse préliminaire par le service conformité et RCCI pour déterminer la recevabilité et les mesures à prendre.

3.2. Traitement de la réclamation

- Une enquête approfondie est menée par le service conformité et les équipes concernées pour identifier les causes du litige.
- Si nécessaire, un arbitrage hiérarchique peut être sollicité pour statuer sur la réponse à apporter.
- Le client reçoit une réponse motivée dans un délai maximal de deux mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation.
- En cas de délai prolongé, le client est informé de l'avancement du dossier et des raisons du retard.

4. Suivi des réclamations et mise à jour du registre

4.1. Enregistrement et traçabilité

- Chaque réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations géré par le RCCI.
- Les informations suivantes doivent être renseignées :
 - Identité du client
 - Date d'envoi de la réclamation (le cachet de la poste ou la date d'envoi du courriel faisant foi)
 - Objet du litige
 - Actions entreprises et décisions prises
 - Date de clôture de la réclamation

4.2. Mise à jour et analyse du registre

- Une mise à jour régulière est effectuée par le service conformité pour assurer la traçabilité et le suivi des litiges.
- Un rapport périodique est établi pour analyser les tendances des réclamations et identifier les axes d'amélioration des pratiques internes.

4.3. Audit et contrôle de conformité

- Un audit annuel est réalisé pour contrôler le bon fonctionnement du processus de traitement des réclamations.
- Des actions correctives peuvent être mises en œuvre en cas de dysfonctionnement identifié.

5. Recours en cas de litige non résolu

Si la réponse apportée ne satisfait pas le client, celui-ci peut saisir les organismes compétents selon la nature du litige.

5.1. Gestion sous mandat ou gestion collective

Le client peut saisir le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier : Autorité des Marchés Financiers Monsieur Rémi Bouchez – Médiateur de l'AMF 17 Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02
- Par internet : Formulaire disponible sur le site de l'AMF : www.amf-france.org/fr/le-mediateur.

5.2. Réclamation en matière de courtage en assurance

Le client peut s'adresser à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) :

- Par courrier : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) DCPC/SIR 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09
- Par téléphone : 01 49 95 49 95
- Par e-mail : info-clientele@acp.banque-france.fr

À noter que l'ACPR n'est pas un organisme de médiation, mais peut être contactée pour des questions relatives aux pratiques du secteur bancaire et de l'assurance.

6. Conservation et archivage des réclamations

Conformément à l'article 321-70 du Règlement Général de l'AMF, toutes les réclamations et les documents associés doivent être conservés pendant une période minimale de cinq ans.

Les archives sont stockées selon les modalités suivantes :

- Supports électroniques : Serveurs sécurisés de Gutenberg Finance.
- Formats papier : Bureau d'archivage situé au 9 Place Saint-Thomas, Strasbourg.
- Archives antérieures à 2018 : Local archives sous-sol (6 Quai Saint-Thomas, Strasbourg).

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

1. Objet

La présente procédure a pour objet de définir les modalités d'identification, de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et d'archivage des réclamations clients, conformément aux exigences réglementaires applicables.

Elle vise à garantir :

- un traitement équitable, transparent et diligent des réclamations,
- une amélioration continue des pratiques,
- la prévention des risques de non-conformité et de réputation.

2. Références réglementaires

La procédure est établie notamment au regard :

- de l'article 313-8 du Règlement Général de l'AMF,
- de l'instruction AMF relative au traitement des réclamations,
- des recommandations ACPR en matière de protection de la clientèle,
- de l'article 321-70 du Règlement Général de l'AMF (conservation des données).

3. Champ d'application

La procédure s'applique :

- à l'ensemble des collaborateurs,
- à toutes les activités exercées par Gutenberg Finance,
- à tous les canaux de réception des réclamations (y compris digitaux et indirects).

4. Gouvernance et responsabilités

4.1 Responsable du dispositif

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) :

- supervise le dispositif de traitement des réclamations,
- valide les réponses sensibles ou à enjeu,
- assure le reporting à la Direction.

4.2 Rôles et responsabilités

Fonction	Responsabilités
Collaborateurs	Identification et remontée immédiate des réclamations
Service conformité	Qualification, suivi, contrôle des délais
Direction	Arbitrage des cas complexes
RCCI	Supervision, contrôle, reporting

5. Définition de la réclamation

Le 13/05/2026

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client.

Ne sont pas des réclamations :

- demandes d'information,
- demandes de service,
- sollicitations commerciales.

Toute ambiguïté doit être levée en faveur de la qualification en réclamation.

6. Canaux de réception

Les réclamations peuvent être reçues via :

- courrier,
- e-mail,
- téléphone (enregistré),
- site internet,
- réseaux sociaux,
- distributeurs ou intermédiaires.

Exigence AMF :

Tout canal doit être intégré au dispositif de traitement.

7. Enregistrement et traçabilité

Toute réclamation fait l'objet :

- d'un enregistrement immédiat,
- d'un identifiant unique,
- d'une traçabilité complète dans le registre.

Mentions obligatoires dans le registre des réclamations :

- Nom du client,
- Date d'envoi de la réclamation,
- Objet de la réclamation,
- Anomalie constatée et dysfonctionnement identifié,
- Collaborateur ayant reçu la réclamation,
- Dispositions correctrices mises en place,
- Contenu de la réponse,
- Date de la réponse,
- Date de la régularisation,
- Impacts estimés ou réels.

8. Accusé de réception

- Délai maximum : 10 jours ouvrés à compter de la date d'envoi
- Sauf réponse immédiate

Contenu obligatoire :

- confirmation de réception,
- délai maximum de traitement (2 mois à compter de la date d'envoi),
- coordonnées du contact,
- mention des voies de recours.

9. Instruction et traitement

9.1 Analyse

- Vérification de la recevabilité
- Qualification (produit, service, conformité, commercial)
- Évaluation du niveau de risque

9.2 Investigation

- Collecte des éléments internes
- Consultation des services concernés
- Analyse documentaire et contractuelle
- Traçabilité des échanges

9.3 Délais

- Délai maximum de réponse : 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation
- Obligation d'information en cas de retard

9.4 Réponse

La réponse doit être :

- claire, précise, argumentée,
- cohérente avec les éléments du dossier,
- juridiquement sécurisée.

10. Cas particuliers

10.1 Réclamations via distributeurs

- Obligation de transmission sans délai : Tout distributeur ou intermédiaire recevant une réclamation concernant un produit ou service géré par Gutenberg Finance a l'obligation de nous la transmettre dans un délai de 2 jours ouvrés maximum après sa réception.
- Calcul des délais réglementaires : Conformément à la réglementation, le point de départ des délais (10 jours pour l'accusé de réception et 2 mois pour la réponse finale) est la date d'envoi de la réclamation par le client à son distributeur.

- Coordination de la réponse : Gutenberg Finance assure l'instruction technique et la rédaction de la réponse pour garantir la conformité du traitement, tout en informant le distributeur de l'issue donnée au dossier.

10.2 Réseaux sociaux et internet

- Qualification en réclamation sous réserve que le client puisse être formellement identifié (les expressions de mécontentement anonymes n'étant pas qualifiables en l'état).
- Capture et archivage obligatoires de la publication.
- Traitement identique aux autres canaux dès lors que l'identification du client est confirmée.
- En cas d'anonymat ou de pseudonymat : la publication relève de la vigilance accrue sur le risque réputationnel. Une tentative de prise de contact (ex: message privé, réponse publique invitant à contacter le service client) doit être effectuée pour permettre l'identification.

10.3 Clients étrangers

- Réponse dans une langue compréhensible (anglais *a minima*)
- Respect strict des délais réglementaires

11. Suivi et pilotage

11.1 Indicateurs de suivi (KPI)

- nombre de réclamations,
- délais moyens de traitement,
- taux de respect des délais,
- typologie des réclamations,
- récurrence des incidents.

11.2 Reporting

- Reporting périodique au RCCI et à la Direction
- Analyse des tendances
- Plan d'actions correctives

12. Dispositif de contrôle interne

12.1 Contrôle de 1er niveau

- Vérification par les opérationnels
- Respect des procédures

12.2 Contrôle de 2e niveau

- Revue par la conformité
- Contrôle des délais et de la qualité

12.3 Audit

Le 13/05/2026

- Audit annuel documenté
- Tests d'efficacité du dispositif
- Recommandations formalisées

13. Formation et sensibilisation

- Formation obligatoire des collaborateurs : Tous les collaborateurs (et particulièrement ceux en contact direct ou indirect avec la clientèle) suivent une formation lors de leur intégration, complétée par un rappel périodique.
- Sensibilisation à :
 - la détection des réclamations, les sessions de formation s'appuient sur des cas pratiques et des exemples concrets pour aider les collaborateurs à distinguer formellement une réclamation (expression d'un mécontentement) d'une simple demande d'information ou de service, évitant ainsi qu'un dossier ne passe sous les radars.
 - les obligations réglementaires, rappel des obligations réglementaires (délais AMF/ACPR) et des risques réputationnels encourus en cas de mauvaise qualification.
 - les risques réputationnels.
- Traçabilité des formations : le service conformité conserve les supports de présentation.

14. Recours client

En cas d'insatisfaction, le client peut saisir :

Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

(Gestion financière)

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

(Assurance / banque)

Les coordonnées sont communiquées dans chaque réponse.

15. Conservation des données

- Durée minimale : 5 ans
- Supports sécurisés
- Accessibilité pour contrôle AMF / ACPR