



Procédure sur les Réclamations

Date d'entrée en vigueur	22 juillet 2025
Auteur	Le RCCI
Destinataires	Tous les Collaborateurs
Validateurs	Emmanuel Laussinotte ; Aurélia de la Malène

Périmètre : Gay-Lussac Gestion

Objectif :

Décrire le dispositif mis en place pour répondre aux réclamations des Clients, des fournisseurs, des prestataires, des partenaires commerciaux etc.

Dispositif :

De manière générale, dans le cadre de la Protection des Clients et du Traitement Equitable des Clients, conformément aux Directives de l'AMF, le RCCI est responsable du traitement de chaque réclamation.





Table des matières

Préambule	3
Cadre réglementaire.....	3
Présentation	3
Champ d'application.....	3
Formation des collaborateurs	3
Définitions	3
Dispositif	4
Information du client.....	4
Réception des réclamations	4
Traitement interne des réclamations.....	5
Recours au médiateur de l'AMF	5
Contrôle du dispositif	6
Gouvernance	6
Suivi des réclamations	6
Évolution du dispositif.....	7
Annexe I	8
Traitement des réclamations.....	8





Préambule

GAY-LUSSAC
GESTION

Cadre réglementaire

Gay-Lussac Gestion se conforme à la réglementation applicable au traitement des réclamations, en particulier :

- ❖ Les articles 321-40 et 321-41 du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers (RG AMF) ;
- ❖ L'instruction AMF « Traitement des réclamations » (DOC-2012-07).
- ❖ Synthèse des Contrôles Spot de l'AMF sur le traitement des réclamations de février 2024

Présentation

Les réclamations sont identifiées comme étant une clé d'entrée majeure pour, d'une part, analyser et comprendre les dysfonctionnements de la société et les problèmes de qualité, et d'autre part, satisfaire les clients. Dans un souci d'amélioration continue des pratiques de l'entreprise, Gay-Lussac Gestion présente cette procédure de traitement des réclamations pour définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel.

L'objectif de cette procédure est d'établir et de maintenir opérationnel un traitement efficace, transparent, égal et harmonisé des réclamations adressées par les clients de Gay-Lussac Gestion, dans un délai raisonnable.

Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des activités réalisées par Gay-Lussac Gestion, à ses collaborateurs et à ses prestataires, ainsi qu'à sa succursale située en Belgique.

De ce fait, Gay-Lussac Gestion, ainsi que ses collaborateurs et prestataires, doivent respecter cette procédure de traitement des réclamations, tout en respectant la réglementation en vigueur.

En cas de doute sur la portée d'une règle, il est impératif d'interroger le Responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI).

Il est de la responsabilité de chaque collaborateur de respecter cette procédure. Conformément à la réglementation applicable et au règlement intérieur de Gay-Lussac Gestion, le non-respect de cette procédure peut donner lieu à des sanctions disciplinaires.

Formation des collaborateurs

Le RCCI dispense une formation aux nouveaux entrants chez Gay-Lussac Gestion, afin de leur permettre d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le dispositif interne de traitement.

Le RCCI dispense en outre une formation annuelle à tous les collaborateurs de la société en présentiel, notamment aux collaborateurs en contact avec les clients ou qui réceptionnent leurs demandes. En effet, les commerciaux et les gérants privés sont potentiellement amenés à traiter des réclamations émises par les clients, dans le cadre de l'exercice de leur activité.

Définitions

La présente procédure concerne le traitement des réclamations portant sur tout instrument financier et tout service d'investissement proposé par Gay-Lussac Gestion.

On entend par **réclamation** une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Gay-Lussac Gestion. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Attention : une réclamation ne se présente pas toujours pas courrier ni par écrit. On entend par réclamation toute plainte d'un interlocuteur, à l'oral, à l'écrit par mail ou à l'écrit par courrier.





Dispositif

GAY-LUSSAC
GESTION

Information du client

Dès la souscription, le client est informé des modalités de traitement des réclamations dans les mandats de gestion, dans les propositions précontractuelles d'assurance-vie et dans les prospectus des fonds d'investissement gérés par la société, sous la forme d'informations dites « d'ordre commercial ».

Les modalités de traitement des réclamations figurent également dans les mentions légales, sur le site internet de Gay-Lussac Gestion, à l'adresse suivante : <https://www.gaylussacgestion.com/mentions-legales/>. Ces éléments sont mentionnés en Annexe I.

Gay-Lussac Gestion veille à ce que l'information donnée aux clients par les personnes agissant pour le compte de la société, soit d'un niveau équivalent à celle qu'elle donne à ses propres clients. Il peut s'agir de démarcheurs, agents liés ou délégataires auxquels la société recourt.

Dans le cadre de l'audit de ses prestataires, Gay-Lussac Gestion se réserve le droit de poser aux personnes agissant pour son compte, des questions relatives à leur traitement des réclamations et même de leur demander un extrait de leur procédure interne de traitement des réclamations.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations et le traitement des réclamations en tant que tel sont gratuits. Aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client, à ce titre.

Réception des réclamations

Toute réclamation formulée par un client, quelle qu'en soit la forme orale ou écrite, doit faire l'objet d'un traitement.

Une réclamation peut être transmise à l'interlocuteur habituel du client, par tous moyens. Tout collaborateur doit identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations.

Toute réclamation peut également être formalisée :

- Par courriel à l'adresse suivante : reclamations@gaylussacgestion.com ;
- Par écrit à l'adresse suivante : Gay-Lussac Gestion - 45 Avenue George V - 75008 Paris.

Avant de la traiter, le personnel doit s'assurer que la réclamation est recevable et bien fondée, c'est-à-dire qu'elle concerne un produit ou une pratique de l'entreprise et qu'il est probable que le problème rencontré provienne de Gay-Lussac Gestion.

Au sein de Gay-Lussac Gestion, ont accès à l'adresse électronique dédiée aux réclamations :

- 📧 le Directeur Général,
- 📧 le RCCI,
- 📧 le Chargé de conformité,
- 📧 et l'assistant gestion privée.

Toute nouvelle réclamation doit être portée à la connaissance du RCCI sans délai, qui se chargera ensuite de prévenir les responsables du service concerné (gestion privée, gestion collective, épargne salariale, communication, etc.).

Les responsables identifiés doivent également être en copie de tous les échanges entre le client et le collaborateur concerné, afin d'être informés de l'évolution du traitement de la réclamation.

Gay-Lussac Gestion s'engage :

- A envoyer un accusé de réception au client, **dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation**, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- A fournir avec l'accusé de réception, le délai estimé pour donner au client une réponse. **Ce délai ne saurait excéder deux mois** à compter de la date de réception de la réclamation, sauf





GAY-LUSSAC
GESTION

survenance de circonstances particulières dûment justifiées et après accord préalable du RCCI.

Ces délais sont conformes à la doctrine de l'AMF, en matière de traitement des réclamations.

Traitement interne des réclamations

Le RCCI est désigné comme responsable de la gestion des réclamations. Il est ainsi chargé d'examiner le suivi donné aux réclamations reçues. Il informe, sans délai, l'interlocuteur habituel du client qui a émis une réclamation et son supérieur hiérarchique.

Le RCCI répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels Gay-Lussac Gestion s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

Les collaborateurs de Gay-Lussac Gestion en lien avec le client qui a émis une réclamation, communiquent au RCCI tous les éléments pertinents pour son traitement. Il en va notamment ainsi :

- ❑ du nom du client concerné,
- ❑ des termes de la réclamation,
- ❑ des éléments permettant d'en évaluer le fondement,
- ❑ de la réponse commerciale envisagée,
- ❑ des éléments ayant conduit le client à formuler sa réclamation,
- ❑ et des mesures organisationnelles envisagées pour pallier les insuffisances révélées par la réclamation.

Le RCCI apprécie les éléments qui sont portés à sa connaissance et, en concertation avec la Direction Générale, émet un avis sur la réponse proposée au client et sur les mesures envisagées pour traiter la réclamation, qui intègrent ou non un dédommagement.

Le RCCI fournit une réponse détaillée à la réclamation émise par le client. Cette lettre est adressée au client par courrier et/ou par courriel. Une copie en est gardée dans les dossiers internes de la société.

Un délai de 10 jours ouvrables est fixé, à compter de l'envoi de la réponse au réclamant. Si le client ne répond pas dans ce délai, Gay-Lussac Gestion considère que le client accepte sa réponse et la réclamation est alors clôturée. Si le client fait part de son mécontentement dans le délai imparti, Gay-Lussac Gestion doit le prendre en compte et revoir ses actions correctives.

Recours au médiateur de l'AMF

Lorsque la réponse apportée par Gay-Lussac Gestion est négative ou qu'elle ne permet pas de satisfaire l'ensemble des demandes émises dans la réclamation, le client doit être clairement informé qu'il peut faire appel au médiateur de l'AMF, dont les coordonnées postales sont les suivantes :

Madame Marielle COHEN-BRANCHE, Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02

Un formulaire électronique accessible sur le site internet du Médiateur de l'AMF, peut également être rempli par le client à l'adresse suivante : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

La lettre de réponse adressée au client reprend la formulation suivante : « Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <http://www.amf-france.org/lemediateur>). »

Dans ce cas, le RCCI de Gay-Lussac Gestion doit répondre à la réclamation, à la fois auprès du client et du médiateur de l'AMF.





Contrôle du dispositif

GAY-LUSSAC **Gouvernance**
GESTION

Au vu de la taille et des activités de la société, le Président est le responsable, au niveau de la Direction, de la mise en œuvre du dispositif de traitement des réclamations. Il en assure la continuité, en cas d'absence du RCCI. Il est immédiatement informé en cas de réclamation émise par un client.

Le RCCI se charge au quotidien de la mise en œuvre du présent dispositif et il rend régulièrement compte de son activité au Président et au Directeur Général.

À l'occasion de chaque Comité dédié à la conformité, le RCCI présente au Président un récapitulatif des éventuelles réclamations émises par les clients au cours de l'exercice.

Cette procédure est disponible en permanence auprès du RCCI et sur l'intranet commun (Réseau S:/Share).

Le Président, le Directeur Général et le RCCI sont disponibles pour répondre aux questions éventuelles des collaborateurs.

Le RCCI se tient informé des évolutions réglementaires, en assistant régulièrement aux présentations proposées par les régulateurs et les associations professionnelles en la matière.

Par ailleurs, le RCCI remonte aux dirigeants toute alerte levée dans le cadre de ses contrôles et liée à ce thème, ainsi que tout dysfonctionnement décelé concernant le dispositif mis en place.

Suivi des réclamations

Chaque réclamation, ainsi que les mesures prises en vue de son traitement sont enregistrées sur le tableau de bord par le RCCI, afin de renseigner :

- ❑ le produit / service concerné au sein de Gay-Lussac Gestion,
- ❑ la date de réception de la réclamation,
- ❑ la date d'accusé de réception de la réclamation,
- ❑ le problème rencontré par le client, l'impact financier pour le client,
- ❑ la solution apportée par Gay-Lussac Gestion,
- ❑ sa validation par le Management,
- ❑ la date de réponse au client,
- ❑ et le statut de la réclamation.





GAY-LUSSAC
GESTION

Évolution du dispositif

En cas d'évolution réglementaire, le présent dispositif peut être amené à évoluer. Le RCCI présentera alors les évolutions au Président et au Directeur Général, ainsi qu'à l'ensemble des Collaborateurs en réunion présentielle.

La présente procédure est revue régulièrement, afin d'améliorer le traitement des réclamations.

Gay-Lussac Gestion prend les mesures adaptées pour déterminer le niveau de satisfaction des réclamants.

Lorsqu'une réclamation met en évidence un dysfonctionnement interne à Gay-Lussac Gestion, le service qui en est à l'origine met en œuvre les actions correctives appropriées et en informe le RCCI et le Président.





Annexe I

GAY-LUSSAC
GESTION

Les éléments ci-dessous doivent figurer dans les mentions légales, sur le site internet de Gay-Lussac Gestion, dont l'adresse est la suivante :

<https://www.gaylussacgestion.com/mentions-legales/>.

Traitement des réclamations

Gay-Lussac Gestion a établi une procédure pour le traitement des réclamations pouvant être éventuellement adressées par ses clients.

On entend par réclamation, une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Gay-Lussac Gestion dans le cadre de son offre de services.

Une réclamation peut être transmise à l'interlocuteur habituel du client, par tous moyens.

Toute réclamation peut également être formalisée :

- Par courriel à l'adresse suivante : reclamations@gaylussacgestion.com ;
- Par écrit à l'adresse suivante : Gay-Lussac Gestion - 45 Avenue George V - 75008 Paris.

Gay-Lussac Gestion s'engage :

- A envoyer un accusé de réception au client, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- A fournir avec l'accusé de réception, le délai estimé pour donner au client une réponse. Ce délai ne saurait excéder deux mois à compter de la date de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées et après accord préalable du RCCI.

Lorsque la réponse apportée par Gay-Lussac Gestion est négative ou qu'elle ne permet pas de satisfaire l'ensemble des demandes émises dans la réclamation, le client doit être clairement informé qu'il peut faire appel au médiateur de l'AMF, dont les coordonnées postales sont les suivantes :

Madame Marielle COHEN-BRANCHE, Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02

Un formulaire électronique accessible sur le site internet du Médiateur de l'AMF, peut également être rempli par le client à l'adresse suivante : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

