

Procédure sur le Traitement des Réclamations

Date d'entrée en vigueur	01 juin 2026
Auteur	Cécile Arnaud
Destinataires	Tous les Collaborateurs
Validateurs	Emmanuel Laussinotte ; Aurélia de la Malène

Périmètre : Gay-Lussac Gestion

Acteurs :

- Les deux Mandataires Sociaux
- Le RCCI et la Compliance
- Les Gérants privés
- Les Commerciaux
- L'Epargne Salariale
- Le Responsable du Site Internet
- Les autres Services de Gay-Lussac Gestion peuvent également recevoir une plainte.

Objectif

S'assurer de l'existence et de la conformité du dispositif en matière de traitement des réclamations de Gay-Lussac Gestion.

Le Cadre réglementaire

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

- Article L. 621-19 du code monétaire et financier ;
- Articles 318-10, 318-10-1, 321-40, 321-41, 322-71-1, 325-23, 325-63 dans sa rédaction antérieure à l'arrêté du 9 mars 2022, 441-2 et 721-11 du règlement général de l'AMF ;
- L'instruction AMF « Traitement des réclamations » (DOC-2012-07) ;
- Article 7 du règlement (UE) 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil du 7 octobre 2020 et règlement délégué (UE) 2022/2117 de la Commission du 13 juillet 2022 ;
- Article 8 règlement (UE) No 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance.

Présentation

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 et conforme à la réglementation.

Cette procédure est disponible en permanence et facilement accessible pour tous les Collaborateurs sur le folder Q:\Bibliothèque des Procédures.

Définition

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. Une réclamation n'est pas forcément formulée par une lettre, elle peut être formulée par **courrier, email ou à l'oral**.

Champ d'application

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

Gay-Lussac Gestion, ainsi que ses collaborateurs, 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

La Compliance 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.

De plus, le RCCI dispense une formation annuelle obligatoire à tous les collaborateurs en présentiel, suivie d'un QCM. Cette formation couvre les 4 piliers de la Compliance (Protection des Intérêts des Clients, Sécurité Financière, Market Integrity et Ethique Professionnelle). Le traitement des réclamations est expliqué à tous les collaborateurs chaque année dans le Domaine PIC de cette formation. La dernière formation sur les Réclamations à tous les Collaborateurs a eu lieu début septembre 2025 en présentiel.

Dispositif

1/ 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 OPC gérés par la société. 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/>.

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.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations et le traitement des réclamations en tant que tel sont gratuits.

2/ 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 ou à un autre collaborateur, par tous moyens. Tout collaborateur doit identifier les courriers, appels téléphoniques

et emails qui constituent des réclamations. Les mots-clés de la plainte du Client sont notamment (liste non exhaustive) : « je suis mécontent de... », « ma plainte porte sur.. », « je souhaite faire une réclamation sur.. », « je suis insatisfait.. ». En cas de doute, merci de contacter le RCCI.

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.

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

- Le Directeur Général,
- Le RCCI,
- Le Chargé de conformité,

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.).

Gay-Lussac Gestion s'engage conformément à la réglementation de l'AMF :

A envoyer un accusé de réception au client, dans un **délai de 10 jours ouvrable** à compter de la réception de la réclamation ;

A fournir une réponse détaillée au Client dans un **délai de deux mois maximums** à compter de la date de réception de la réclamation.

3 / Traitement interne des réclamations

Le RCCI est responsable de la gestion des réclamations. Il est 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, et de l'éventuel impact financier pour le Client.

Le RCCI analyse, **de façon indépendante**, les éléments qui sont portés à sa connaissance et émet un avis sur la réponse proposée au client et sur les mesures envisagées pour traiter la réclamation, qui intègrent ou non un dédommagement financier. L'éventuel dédommagement financier respectera les 2 principes fondamentaux de la Compliance que sont la **Protection des Intérêts des Clients** et le **Traitement Equitable des Clients**.

4/ Recours au Médiateur de l'AMF

Si le Client adresse sa réclamation au Médiateur de l'AMF en parallèle de la Société de Gestion, le RCCI répondra au Client et enverra en même temps une copie de sa réponse au Médiateur de l'AMF.

Les coordonnées du Médiateur de l'AMF sont disponibles à tous les Clients dans les mentions légales, sur le site internet de Gay-Lussac Gestion, à l'adresse suivante :

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

En outre, si la réponse apportée à la plainte du Client par Gay-Lussac Gestion ne permet pas de satisfaire l'ensemble des demandes émises dans la réclamation, le Client sera informé qu'il peut faire appel au Médiateur de l'AMF. Dans ce cas, le RCCI de Gay-Lussac Gestion répondra à la réclamation, à la fois auprès du client et du Médiateur de l'AMF.

Les coordonnées postales du Médiateur de l'AMF sont les suivantes :

Monsieur Rémi Bouchez, 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>.

Contrôle du dispositif

1/ Gouvernance

Le RCCI est responsable du traitement des Réclamations et est supervisé à ce titre par les deux Mandataires Sociaux.

En cas d'absence du RCCI, afin de respecter les délais réglementaires de traitement des réclamations (10 jours ouvrés pour accuser réception de la plainte et 2 mois maximums pour fournir une réponse détaillée au Client), le Président et/ou le Directeur Général assurent la continuité de ce dispositif.

Le RCCI se charge de la mise en œuvre du présent dispositif et rend régulièrement compte de son activité au Président et au Directeur Général. À l'occasion du Comité mensuel de Conformité et Contrôle Interne, le RCCI présente à la Direction un récapitulatif des éventuelles réclamations émises par les clients.

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

La réclamation et les mesures prises en vue de son traitement sont enregistrées dans le fichier de suivi des Réclamations du RCCI.

Les deux Mandataires Sociaux et le RCCI sont disponibles pour répondre aux questions éventuelles des collaborateurs. Le RCCI rappelle chaque année à tous les Collaborateurs ce dispositif lors de la Formation Compliance annuelle en présentiel et répond aux questions à ce sujet.

AGAMA contrôle le dispositif mis en place par le RCCI lors de son Contrôle Périodique sur le Traitement des Réclamations.

2/ Évolution du dispositif

En cas d'évolution réglementaire, le présent dispositif peut être amené à évoluer. Aucun changement sur le traitement des réclamations ne peut être mise en œuvre sans l'approbation des deux Mandataires Sociaux et du RCCI.

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.