

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La présente information est établie conformément à l'article 313.8 du Règlement Général de l'AMF L'AMF (Autorité des Marchés Financiers) est une autorité publique indépendante. Elle veille à la protection de l'épargne, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).)

Cette note est destinée à informer les clients de Gutenberg Finance sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable dès le 1<sup>er</sup> septembre 2012.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

***Personne en charge du traitement des réclamations au sein de Gutenberg Finance :***  
Madame Catherine PEYMANI

***Modalités possibles de saisine*** de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de Gutenberg Finance :

**Par courrier :** Gutenberg Finance  
Madame Catherine PEYMANI  
9 Place Saint Thomas  
67000 STRASBOURG

**Par téléphone :** 03 88 75 55 50

**Par mail :** [cpeymani@gutenbergfinance.com](mailto:cpeymani@gutenbergfinance.com)

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

**Délai de traitement des réclamations :**

Gutenberg Finance s'engage à faire parvenir au client un accusé réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder deux mois.

A défaut, nous nous engageons à informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et des causes de retard

En cas de litige sur le traitement de sa réclamation (rejet, refus ou tout autre défaut de solution) le client pourra saisir :

1. Réclamation des clients au titre de la gestion sous mandat ou de la gestion collective :

Par courrier : Autorité des Marchés financiers  
Madame Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers)  
17 Place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Par internet : à l'aide du formulaire de demande de médiation disponible sur le site de l'AMF

[http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst\\_selest\\_form\\_id=mediation](http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_selest_form_id=mediation)

AMF L'AMF (Autorité des Marchés Financiers) est une autorité publique indépendante. Elle veille à la protection de l'épargne, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)) et peut intervenir sur les domaines de compétence suivants :

- Conditions de commercialisation d'un produit financier
- Fonctionnement des marchés
- Contenu de l'information aux investisseurs
- Exécution des ordres
- Problème de gestion de portefeuille ( un portefeuille est l'ensemble des titres détenus par une personne)
- Problème de tenue de compte conservation.

La procédure est confidentielle, gratuite, contradictoire et non contraignante. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de Gutenberg Finance. Ensuite, la saisine du médiateur suspend la prescription

L'article L 621-19 du code monétaire et financier définit le cadre d'intervention de l'AMF en matière de traitement des litiges :

« L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent .

Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extra-judiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extra-judiciaire des litiges transfrontaliers. »

La charte de la médiation de l' AMF est librement consultable en cliquant sur le lien suivant :

[www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Charte-de-mediation.html](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Charte-de-mediation.html)

## *2. Réclamation des clients au titre du courtage en assurance*

Par courrier : Autorité du contrôle Prudentiel et résolution  
ACPR  
DCPC/SIR  
61 rue Taitbout  
75436 Paris cedex 09

Téléphone : 01.49.95.49.95

Mail : [info-clientèle@acp.banque-france.fr](mailto:info-clientèle@acp.banque-france.fr)

Attention : nous attirons votre attention sur le fait qu'il ne s'agit pas d'un service de médiation.