



**COINHOUSE**

# Politique de gestion des réclamations

Version Publique

Niveau de sensibilité : ● C1 - Public ▾

---

Date de dernière mise à jour : 5 août 2024

Statut : En vigueur ▾



## Historique des versions

| Version  | Date        | Objet de la modification |
|----------|-------------|--------------------------|
| Publique | 5 août 2024 | Revue et mise à jour     |



## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| 1. Accessibilité du dispositif de réclamation                                | 4 |
| 1.1 Réclamants   | 4 |
| 1.2 Canaux de réclamation  | 4 |
| 1.3 Conditions de la réclamation   | 4 |
| 2 Gestion d'une réclamation  | 4 |
| 2.1 Qualification d'une réclamation  | 4 |
| 2.1.1 Réclamation  | 5 |
| 2.1.2 Demande  | 5 |
| 2.2 Identification et enregistrement de la réclamation                       | 5 |
| 2.2.1 Identification   | 5 |
| 2.2.2 Enregistrement   | 5 |
| 2.3 Traitement de la réclamation   | 5 |
| 2.4 Clôture de la réclamation  | 6 |
| 2.5 Voie de recours en cas de réponse jugée insatisfaisante par le réclamant | 6 |



# 1. Accessibilité du dispositif de réclamation

Au titre du dispositif de gestion des réclamations, Coinhouse rend accessible à tout réclamant, un système de réclamation.

## 1.1 Réclamants

Le dispositif de gestion des réclamations de Coinhouse est ouvert à toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel :

- clients ;
- anciens clients ;
- prospects ;
- personnes ayant sollicité de la part de Coinhouse la fourniture d'un produit, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

## 1.2 Canaux de réclamation

Le réclamant peut introduire sa réclamation via l'un des canaux ci-dessous :

- email, à l'adresse suivante : [reclamations@coinhouse.com](mailto:reclamations@coinhouse.com)
- courrier : Coinhouse - 14 avenue de l'Opéra - Paris 75001 - France
- téléphone :
  - auprès du service client : +33 (0)1 53 00 92 60 ou +33 (0)1 82 88 29 51
  - auprès de l'interlocuteur habituel pour le cas d'un client bénéficiant d'une offre Gestion Privée ou Business +.

Les canaux de réclamations sont communiqués sur le site internet de Coinhouse ainsi que dans les conditions générales d'utilisation.

Sans que cela ne soit un prérequis à l'enregistrement et au traitement d'une réclamation, Coinhouse invite tout réclamant à formaliser sa réclamation par écrit (email ou courrier).

## 1.3 Conditions de la réclamation

Toute réclamation se fait :

- sans frais pour le client : aucune facturation ayant trait à la prise en charge, au traitement et à la réponse à la réclamation ne saurait être appliquée ;
- dans la langue nationale officielle de son choix.

# 2 Gestion d'une réclamation

## 2.1 Qualification d'une réclamation



## 2.1.1 Réclamation

Une réclamation, telle que définie par la réglementation applicable, est toute déclaration actant du mécontentement du client envers Coinhouse, quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

## 2.1.2 Demande

La réclamation doit être distinguée d'une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

## 2.2 Identification et enregistrement de la réclamation

### 2.2.1 Identification

Une réclamation peut être reçue par tout collaborateur, qui est formé à fréquence régulière pour être en mesure :

- d'identifier une réclamation (sur la base de la qualification mentionnée *supra*) ;
- de procéder à son enregistrement ou à sa diffusion auprès des équipes idoines afin d'en assurer le traitement selon les règles ci-dessous.

### 2.2.2 Enregistrement

Toute réclamation doit être répertoriée dans le registre des réclamations.

## 2.3 Traitement de la réclamation

Le traitement d'une réclamation suit les étapes et les délais ci-dessous :

|             |  |
|-------------|--|
| J           | → réception de la déclaration  |
| J à J+2     | → qualification de la réclamation<br>→ accusé de réception de la réclamation ou réponse, si celle-ci peut être apportée dans le délai indiqué                                |
| J à J+10    | → traitement et réponse à la réclamation, si celle-ci peut être traitée dans le délai indiqué  |
| J+10        | → information au réclamant sur le délai nécessaire au traitement de sa réclamation (le délai ne pourra pas excéder 60 jours à depuis la date de réception de la réclamation) |
| J+10 à J+60 | → Traitement de la réclamation et réponse<br>→ Clôture de la de réclamation  |



Afin de garantir un traitement approprié et une résolution rapide des réclamations, Coinhouse s'engage à traiter toute réclamation selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du client ;
- traitement objectif, équitable et harmonisé des réclamations ;
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations ;
- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

## 2.4 Clôture de la réclamation

Une réclamation est considérée comme clôturée dès lors qu'une réponse y a été apportée et qu'aucune suite n'y est donnée par le réclamant dans un délai de 10 jours ouvrés.

Dans le cas où le réclamant exprimerait une nouvelle réclamation, cette dernière fait l'objet d'une prise en charge unitaire et s'inscrit dans le cadre du processus normal de traitement d'une réclamation. Néanmoins, l'historique de la relation d'affaires et des précédentes réclamations, le cas échéant, est pris en compte dans le cadre de toute nouvelle réclamation.

## 2.5 Voie de recours en cas de réponse jugée insatisfaisante par le réclamant

Dans le cas où le réclamant ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa ou ses réclamations, Coinhouse tient à sa disposition, à la fois sur son site internet et dans ses conditions générales d'utilisation, les informations lui permettant de recourir au médiateur de l'AMF.

Ce dernier peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences tel que décrit sur le site de l'AMF. La sollicitation du médiateur de l'AMF est gratuite et ne peut faire l'objet d'aucune facturation ni par Coinhouse ni par une quelconque partie prenante.

- Formulaire :  
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votredossier-de-mediation>
- Courrier postal, à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF – Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse 75082 Paris cedex – France