COINHOUSE

Politique de gestion des réclamations

Numéro d'agrément MiCA - AMF : A2026-013
Version : 1
Date de mise à jour : Mai 2026
Statut : En vigueur

1. Contexte et objectifs **3**
2. Définition d'une réclamation **3**
3. Périmètre d'application **4**
4. Comment déposer une réclamation **4**
5. Traitement des réclamations **4**
5.1 Accusé de réception 4
5.2 Instruction et délais de réponse 5
5.3 Réponse et clôture 5
6. Principes de traitement **5**
7. Voies de recours et médiation **5**
8. Organisation et responsabilités **6**
8.1 Responsable du dispositif 6
8.2 La fonction Conformité 6
8.3 La fonction Juridique 6
8.4 Les équipes opérationnelles 6
9. Suivi et amélioration continue **6**
10. Information des clients **7**
11. Gouvernance et mise à jour **7**
12. Références réglementaires **7**

1. Contexte et objectifs

Coinhouse SAS est agréée par l'Autorité des marchés financiers (AMF) en tant que Prestataire de Services sur Crypto-Actifs (PSCA) sous le numéro A2026-013 depuis le 7 mai 2026, conformément à l'article 62 du Règlement (UE) 2023/1114 sur les marchés de crypto-actifs (MiCA).

Dans ce cadre, Coinhouse a mis en place un dispositif structuré et proportionné de gestion des réclamations, conforme aux exigences du Règlement délégué (UE) 2025/294 de la Commission du 1er octobre 2024 précisant les exigences, modèles et procédures relatifs au traitement des réclamations par les prestataires de services sur crypto-actifs.

La présente politique a pour objet de décrire ce dispositif : les modalités d'accès au système de réclamations, les délais de traitement, les voies de recours disponibles ainsi que les principes qui guident le traitement des réclamations. Elle vise à garantir :

- un traitement équitable, diligent et transparent des réclamations ;
- le respect des délais réglementaires ;
- une information claire des clients sur leurs droits et les voies de recours disponibles ;
- une amélioration continue des processus internes grâce à l'analyse des réclamations.

2. Définition d'une réclamation

Constitue une réclamation toute expression d'insatisfaction formalisée émanant d'un client ou d'un tiers, par laquelle celui-ci conteste ou remet en cause un service, une opération, une décision ou un comportement et sollicite une réponse ou une action correctrice.

La réclamation se distingue d'une simple demande d'information ou d'assistance lorsqu'elle révèle un désaccord explicite, une contestation, ou une perception de manquement (réel ou supposé) aux obligations contractuelles, réglementaires ou aux engagements de service de Coinhouse.

Ne relèvent pas du périmètre des réclamations :

- les demandes d'assistance technique ou fonctionnelle (problèmes de connexion, accès au compte, paramétrage) ;
- les demandes d'information générale ou ponctuelle ;
- les incidents isolés traités immédiatement par le service client sans remise en cause de la décision ou du service rendu.

Toute demande ambiguë fait l'objet d'une analyse de qualification afin de déterminer si elle doit être traitée comme une réclamation au sens réglementaire.

3. Périmètre d'application

La présente politique s'applique à toute réclamation émanant de tout client ou client potentiel de Coinhouse, qu'il soit particulier ou professionnel, y compris les anciens clients, les bénéficiaires et toute personne ayant sollicité la fourniture d'un service sur crypto-actifs ou ayant été sollicitée par Coinhouse.

Elle couvre l'ensemble des services proposés par Coinhouse dans le cadre de son agrément PSCA : conservation et administration de crypto-actifs, échange de crypto-actifs, exécution d'ordres, conseil en crypto-actifs, gestion de portefeuille de crypto-actifs, et transfert de crypto-actifs.

Toute réclamation est prise en charge sans frais pour le réclamant.

4. Comment déposer une réclamation

Le réclamant peut introduire sa réclamation via les canaux suivants :

- un email adressé à la boîte de contact dédiée aux réclamations ;
- un courrier postal adressé au siège social de Coinhouse (14 avenue de l'Opéra, 75001 Paris) ;
- par téléphone, via le service client (numéro non surtaxé).

Ces informations sont disponibles en permanence sur le site internet de Coinhouse ainsi que dans les conditions générales d'utilisation. Coinhouse invite les réclamants à formaliser leur réclamation par écrit afin d'en faciliter l'analyse et la traçabilité, sans que cela ne constitue un prérequis au traitement. La réclamation peut être formulée dans la langue nationale officielle du réclamant.

5. Traitement des réclamations

5.1 Accusé de réception

Lorsqu'une demande est qualifiée de réclamation, un accusé de réception écrit est adressé au réclamant dans un délai maximum de deux jours ouvrés à compter de la réception, sauf si une réponse définitive peut être apportée dans ce même délai. Cet accusé de réception indique les modalités de traitement et les délais applicables.

5.2 Instruction et délais de réponse

Durant la phase d'instruction, Coinhouse :

- analyse les faits et les éléments fournis par le réclamant ;
- collecte les informations nécessaires auprès des équipes concernées ;
- apprécie la situation au regard des obligations contractuelles et réglementaires applicables.

Une réponse écrite, claire, complète et motivée est adressée au réclamant dès que l'analyse est finalisée, et en tout état de cause dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. Lorsque le traitement s'avère complexe, le réclamant est informé de l'avancement à l'issue de ce délai.

Le délai total de traitement d'une réclamation ne peut excéder soixante (60) jours calendaires à compter de la première manifestation écrite du mécontentement.

La communication de tout élément nouveau relatif à une réclamation en cours fait courir un nouveau délai de traitement.

5.3 Réponse et clôture

Coinhouse veille à répondre à l'ensemble des points soulevés et à motiver sa décision de manière circonstanciée. La réponse est adressée sur un support durable.

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

En cas de nouvelle réclamation émanant du même réclamant, celle-ci est traitée de manière unitaire, en tenant compte, le cas échéant, de l'historique de la relation et des réclamations antérieures.

6. Principes de traitement

Coinhouse s'engage à traiter toute réclamation dans le respect des principes suivants :

- transparence à l'égard du réclamant sur l'état d'avancement et les décisions prises ;
- traitement objectif, équitable et harmonieux, quel que soit le canal par lequel la réclamation a été formulée ;
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations ;
- délai de réponse adapté à la complexité de la réclamation, dans le respect des délais réglementaires ;
- réponse écrite, motivée et adaptée au cas d'espèce.

7. Voies de recours et médiation

Lors de la clôture de la réclamation, ou si aucune réponse satisfaisante n'a pu être apportée dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite de mécontentement, le réclamant est informé de sa possibilité de saisir le médiateur de l'AMF.

Les coordonnées du médiateur de l'AMF et les modalités pratiques de saisine sont disponibles sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org) ainsi que sur le site internet de Coinhouse. La saisine du médiateur est possible deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite adressée à Coinhouse, quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle a été formulée.

Toute réponse de Coinhouse à une réclamation écrite mentionne le médiateur compétent et les modalités pratiques de sa saisine.

Le recours à la médiation est gratuit pour le réclamant et ne prive pas ce dernier du droit de saisir une juridiction compétente.

8. Organisation et responsabilités

8.1 Responsable du dispositif

Le dispositif de gestion des réclamations est placé sous la responsabilité du Secrétaire Général, Directeur de la fonction Conformité. Il est le garant du respect des obligations réglementaires afférentes et assure la coordination des ressources allouées au dispositif.

8.2 La fonction Conformité

La fonction Conformité est propriétaire du dispositif de gestion des réclamations. À ce titre, elle est responsable :

- de la qualification des demandes reçues ;
- du pilotage du traitement des réclamations ;
- de l'analyse des faits, des règles applicables et des éléments internes disponibles ;
- de la validation des réponses adressées aux clients ;
- du respect des délais de traitement ;
- de la tenue du registre centralisé des réclamations et de la conservation des preuves associées.

La fonction Conformité agit de manière indépendante des équipes opérationnelles et s'assure que les décisions prises sont conformes aux exigences réglementaires et aux politiques internes.

8.3 La fonction Juridique

La fonction Juridique est étroitement associée au traitement des réclamations afin de prévenir le risque juridique et d'escalade. Elle contribue à la rédaction et à la revue des réponses, le cas échéant.

8.4 Les équipes opérationnelles

Les équipes opérationnelles, et en particulier le département Customer Success, constituent la première ligne de défense. Elles interviennent dans la réception initiale des demandes clients, l'identification précoce des situations susceptibles de constituer une réclamation et la transmission rapide des informations à la fonction Conformité. Elles ne sont pas décisionnaires sur la qualification finale de la demande ni sur la réponse apportée au client en cas de réclamation formalisée.

9. Suivi et amélioration continue

Les réclamations font l'objet d'un suivi continu par la fonction Conformité afin d'assurer le respect des délais de traitement, d'identifier les dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Coinhouse tient et met régulièrement à jour un registre centralisé consignant l'ensemble des réclamations reçues et leur traitement. Ce registre comprend notamment l'identification du réclamant, la date de réception, la nature de la réclamation, les mesures prises et les réponses apportées. Les enregistrements sont conservés pendant une durée minimale de cinq ans.

Coinhouse procède à une analyse périodique de la volumétrie, de la nature, des délais de traitement et de la qualité des réponses apportées. Une synthèse est soumise au moins annuellement aux instances de gouvernance appropriées, comportant une analyse du dispositif, une description des éventuels dysfonctionnements identifiés et des mesures correctives envisagées ou mises en œuvre.

Les dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques identifiés à travers les réclamations font l'objet, dans des délais raisonnables, de mesures correctives, notamment à l'égard des clients concernés par une application erronée d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle.

10. Information des clients

Les informations relatives au dispositif de réclamation : modalités pratiques de dépôt d'une réclamation, délais de traitement applicables, et modalités de saisine du médiateur sont accessibles en permanence sur une page dédiée du site internet de Coinhouse (www.coinhouse.com), sans identification préalable du réclamant.

Elles sont mises à disposition dans toutes les langues utilisées pour commercialiser les services de Coinhouse et communiquer avec ses clients dans l'État membre concerné.

Coinhouse veille à éviter toute confusion entre son service interne de traitement des réclamations et le dispositif de médiation.

11. Gouvernance et mise à jour

La présente politique est revue au minimum une fois par an par la fonction Conformité et approuvée par le Président. Elle peut être mise à jour à tout moment en cas d'évolution réglementaire, de lancement de nouveaux services ou de changement significatif dans les activités de Coinhouse.

12. Références réglementaires

- Article 62 du Règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2023 sur les marchés de crypto-actifs (MiCA), et notamment son article 71 relatif au traitement des réclamation
- Règlement délégué (UE) 2025/294 de la Commission du 1er octobre 2024 précisant les exigences, modèles et procédures relatifs au traitement des réclamations par les prestataires de services sur crypto-actifs
- Articles L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2 du Code Monétaire et Financier
- Recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024 sur le traitement des réclamations (appliquée à titre de bonne pratique)

Note : La Recommandation ACPR 2024-R-02 s'adresse principalement aux établissements bancaires, d'assurance et aux émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs. Coinhouse l'applique à titre de bonne pratique, les PSCA étant régis par le cadre MiCA et le Règlement délégué 2025/294.