

# Procédure de gestion des réclamations

Version : 09/2025

## Sommaire

Procédure de gestion des réclamations .....	1
1. Définition d'une réclamation .....	2
2. Canaux de réception des réclamations .....	2
3. Délai de traitement des réclamations .....	2
4. Analyse et résolution.....	2
5. Recours en cas de désaccord.....	2
6. Archivage et suivi des réclamations .....	2

## **1. Définition d'une réclamation**

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement d'un client envers Eleutheria Conseil.  
Une demande d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation.

## **2. Canaux de réception des réclamations**

Le client peut soumettre une réclamation par les moyens suivants :

- **Courrier postal** : 13 rue de l'union foncière – 51100 REIMS
- **Courriel** : contact@eleutheriaconseil.fr
- **Téléphone** : 06 68 13 80 78

Un accusé de réception est envoyé au client dans un délai maximum de **10 jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation.

## **3. Délai de traitement des réclamations**

- **Réponse définitive sous 2 mois maximum** après réception de la réclamation.
- Si une réponse ne peut être donnée sous ce délai, le client est informé des raisons du retard et d'une nouvelle échéance.

## **4. Analyse et résolution**

- Recueil et analyse des faits exposés par le client.
- Si nécessaire, échange avec le client pour clarifier la demande.
- Recherche de solutions conformes aux obligations réglementaires et contractuelles.
- Communication de la réponse au client avec une motivation précise et transparente.

## **5. Recours en cas de désaccord**

Si la réponse apportée ne satisfait pas le client, il peut saisir le **médiateur de l'AMF** :

- **Adresse postale** : Autorité des marchés financiers – Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02.
- **Formulaire en ligne** : <https://www.amf-france.org>

## **6. Archivage et suivi des réclamations**

- Enregistrement des réclamations dans un registre dédié avec leur traitement.
- Analyse périodique des réclamations pour identifier d'éventuels axes d'amélioration.