

Politique de réclamations clients

Conformément au Règlement Général de l'AMF (Livre III) et à l'Instruction AMF n°2012-07 relative au « Traitement des réclamations », GALIA Gestion présente sa politique traitement et de suivi des réclamations clients.

Toute réclamation client : Expression de son mécontentement au regard de la prestation réalisée par Galia Gestion, doit être traitée de la façon suivante :

- **Dix jours ouvrables maximum** à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai
- **Deux mois maximum** entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Elle doit préalablement être adressée à GALIA Gestion, par courrier, à l'adresse suivante :

GALIA Gestion
A l'attention du Responsable de la conformité et du contrôle interne
2 rue des Piliers de Tutelle
BP 90149
33025 BORDEAUX CEDEX

Les clients de GALIA Gestion sont également informés qu'ils ont la possibilité d'écrire au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

Par courrier :

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02

Via le site Internet de l'AMF :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation>

Toutes ces démarches sont gratuites.