

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.

On entend par réclamation: *“une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel qu'elle soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel: clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit”*.

Les délais de traitement applicables sont les suivants :

- **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 d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

La réclamation doit préalablement être adressée à Galia Gestion:

- par courrier, à l'adresse suivante :

Galia Gestion
43, Cours de l'Intendance
BP 90149
33025 BORDEAUX CEDEX

- par email, à l'adresse suivante : contact@galia-gestion.com

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, à l'adresse suivante:

Autorité des marchés financiers - Le Médiateur
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.