

## 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  
43, Cours de l'Intendance  
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.