



INFORMATION SUR LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Ce document est destiné à vous guider si vous souhaitez déposer une réclamation auprès de FINANCIERE GALILEE.

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par FINANCIERE GALILEE.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, vous référer aux articles 321-40 et 321-41 du Règlement général de l'AMF (RGAMF) ainsi qu'à l'instruction AMF n° 2012-07 dans lesquels sont définies les modalités du traitement des réclamations de ses clients que doit respecter une société de gestion de portefeuille. Ces documents sont disponibles sur le site internet www.amf-france.org.

Quel est le champ d'application de cette procédure ?

Cette procédure s'applique pour l'ensemble des activités de gestion et d'investissement réalisées par FINANCIERE GALILEE, à savoir :

- La gestion collective;
- La gestion privée sous mandat;
- Le conseil en investissement financier;
- L'arbitrage d'unités de compte dans le cadre de contrats d'assurance-vie ou de capitalisation;
- Le courtage en assurance-vie.

Comment définir une réclamation ?

Une réclamation s'entend comme une déclaration de votre mécontentement envers FINANCIERE GALILEE.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation (cf. instruction AMF n° 2012-07 du 13 juillet 2012).

Où adresser une réclamation ?

Les réclamations peuvent être adressées à FINANCIERE GALILEE :

Par courrier à l'adresse suivante :
FINANCIERE GALILEE 10 boulevard Tauler - 67000 STRASBOURG à l'attention du responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI) ou auprès de votre interlocuteur habituel ;

Par téléphone au : 03 90 22 92 60

par mail à l'adresse contact@figalile.com

Quel est le délai de traitement de votre réclamation ?

FINANCIERE GALILEE accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à partir de la date de réception de votre réclamation, sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

Une réponse à votre réclamation vous sera formulée dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de votre réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Dans l'éventualité où FINANCIERE GALILEE ne serait pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, vous serez informé de la raison de ce retard et du délai de traitement estimé de votre réclamation.

Quels sont vos recours possibles ?

Si la réponse fournie par FINANCIERE GALILEE ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de contacter par courrier :

• *dans le cadre de la gestion pour compte de tiers : l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)*
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
Médiateur de l'AMF

17, place de la Bourse, 75082 Paris cedex 02

• *dans le cadre de l'assurance vie : l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR)*

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉSOLUTION

Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09

NB : Confidentialité

FINANCIERE GALILEE assurera la plus grande confidentialité dans le traitement des réclamations.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires et qu'elles pourront être utilisées pour les besoins liés au traitement de votre réclamation et être communiquées, le cas échéant, à des tiers lorsque cela est nécessaire. Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès de Financière Galilée, d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.