



FINANCIÈRE GALILÉE

POLITIQUE DE  
TRAITEMENT ET  
SUIVI DES  
RECLAMATIONS  
CLIENTS



# POLITIQUE DE TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS

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](http://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 ;
- La libre prestation de service pour les Etats Membres de l'Union Européenne pour lesquels le passeport a été demandé et autorisé.

## 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 numéro suivant : 03 90 22 92 60
- par mail à l'adresse [contact@figalile.com](mailto: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.

# POLITIQUE DE TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS

Quels sont vos recours possibles ?

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

## **Dans le cadre de la gestion pour compte de tiers ou de la gestion d'OPCVM**

- *par courrier* :  
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS  
Le Médiateur  
17, place de la Bourse, 75082 Paris cedex 02
- *ou par voie électronique* : le formulaire de saisine est disponible sur le site internet [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

## **Dans le cadre de l'assurance vie**

- *par courrier* :  
La Médiation de l'Assurance  
TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09
- *ou par voie électronique* : le formulaire de saisine est disponible sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

## **Dans le cadre de la libre prestation de service**

### **1. Pour le Luxembourg :**

- *par voie postale* (par courrier simple, un courrier recommandé n'est pas requis) à l'adresse suivante :  
Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique CC  
283, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>
- *ou par fax au numéro suivant* : (+352) 26 25 1-2601
- *ou par courrier électronique à l'adresse suivante* : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

### **2. Pour la Belgique :**

- *Par voie postale* :  
Autorité des services et marchés financiers, FSMA  
Rue du Congrès 12-14  
1000 Bruxelles
- *ou par voie électronique via le formulaire de saisine disponible sur le site internet* <https://www.fsma.be/fr/contact>

# POLITIQUE DE TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS

## NB : Confidentialité et Protection des données

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.



# FINANCIÈRE GALILÉE

Société de Gestion de Portefeuille  
Agrément par l'AMF N°GP 00-023 - ORIAS N°12068677

10, Boulevard Tauler 67000 Strasbourg  
95, rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris  
T +33 (0)3 90 22 92 60 | F +33 (0)3 90 22 92 68

[www.figalile.com](http://www.figalile.com)

SUIVEZ-NOUS

