

## INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### Document mis à jour le 31/01/2022

La société BRYAN GARNIER SECURITIES a mis en place une procédure spécifique en vue de traiter de manière raisonnable et rapide les réclamations reçues de ses clients.

Les clients, existants ou potentiels, auxquels BRYAN GARNIER SECURITIES assure un service d'investissement (réception-transmission d'ordres, placement...) peuvent adresser des réclamations gratuitement à BRYAN GARNIER SECURITIES.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers BRYAN GARNIER SECURITIES. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Les réclamations peuvent être adressées par tout moyen, de préférence par écrit (courrier, fax, mail) à :

Monsieur le Président

BRYAN GARNIER SECURITIES,

92 Avenue des Champs Elysées 75008 Paris, France

Adresse courriel : [bgsreclamation@bryangarnier.com](mailto:bgsreclamation@bryangarnier.com)

Il est conseillé de mentionner qu'il s'agit d'une réclamation, par exemple en mentionnant pour objet « Réclamation client » en en-tête.

BRYAN GARNIER SECURITIES s'efforce d'apporter une réponse claire et rapide à toute réclamation.

Un premier courrier d'accusé de réception de la réclamation est adressé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai).

La réponse définitive est adressée au client dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la déclaration, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

De même, lorsque BRYAN GARNIER SECURITIES n'est pas en mesure de respecter le délai de 2 mois, elle en avertit le client et donne toutes justifications au report du délai envisagé.

Entre temps, le client peut demander des informations à la Direction Générale de BRYAN GARNIER SECURITIES sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

BRYAN GARNIER SECURITIES assure un suivi de toutes les réclamations par leur enregistrement sur un Registre tenu à cet effet.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation, le client peut recourir aux services de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Il doit alors adresser sa demande de recours à :

- Par écrit :  
Mme Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF,

Autorité des marchés financiers, 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Accueil : 01 53 45 60 00 / Épargne Info Service : 01 53 45 62 00

- Par internet :

En accédant au formulaire de demande de médiation sur le site de l'AMF (<http://www.amf-france.org/>)