

# PROCEDURE DE PREVENTION, GESTION ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Conformément à la réglementation en vigueur, **GOAT** a mis en place une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients.

## **1. Réception des réclamations**

Un client qui serait insatisfait ou mécontent pourra adresser une réclamation à **GOAT**, par email s'il a un interlocuteur habituel dans la société, ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante :

GOAT  
32 Rue Bellicard  
69003 Lyon

## **2. Délai de traitement de la réclamation**

La réclamation sera traitée par **GOAT** dans les meilleurs délais.

**GOAT** en accusera réception au client mécontent sous dix (10) jours.

Dans tous les cas, le client recevra un courrier de réponse de **GOAT** dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation.

## **3. La Médiation AMF**

Si les réponses apportées ne le satisfont pas, le client pourra également avoir recours au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

Madame Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers  
17 Place de la Bourse  
75082 Paris Cédex 02