

Procédure de traitement des réclamations client

Byway Capital a mis en place une procédure destinée à assurer le traitement rapide et efficace de toute réclamation formulée par ses clients.

En cas de difficulté ou de désaccord concernant un service d'investissement fourni par Byway Capital, vous pouvez contacter :

Byway Capital

7 rue Saint-Fiacre

75002 Paris

ou par email : contact@bywaycapital.eu

Le traitement d'une réclamation est gratuit. Toutefois, le client devra supporter ses propres frais, notamment ses frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou de tout autre tiers auquel il aurait demandé assistance.

Conformément à la dernière version en vigueur de l'instruction-recommandation AMF DOC-2012-07, en précisant que les délais courent désormais à compter de la **date d'envoi** de la réclamation écrite, et non plus de sa réception, à savoir :

- **dix jours ouvrables maximum** à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite pour en accuser réception, sauf si une réponse est apportée au client dans ce délai ;
- **deux mois maximum**, sauf circonstances particulières dûment justifiées, entre la date d'envoi* de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client.
- **Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par courrier postal*

Le traitement des réclamations suit les étapes suivantes :

1. Traitement du dossier et accusé de réception ;
2. Rédaction de la réponse au client ;
3. Suivi et clôture du dossier ;
4. Archivage des échanges.

Si le client reste insatisfait de la réponse, il peut saisir un médiateur, notamment le médiateur de l'**Autorité des marchés financiers (AMF)**.

Coordonnées du médiateur de l'AMF :

Autorité des marchés financiers

Mme Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Le formulaire de demande de médiation et la charte de la médiation sont disponibles sur le site : www.amf-france.org.