



## Traitement des réclamations

Mise à jour : 24/06/2020

Graphene Investments veille à répondre en toutes circonstances aux attentes de ses clients. A cet effet, elle s'efforce d'organiser ses activités de manière à éviter toute situation d'insatisfaction, et met en œuvre une procédure de traitement des réclamations permettant une réponse rapide et efficace à toute manifestation de mécontentement qu'elle reçoit, oralement ou par écrit.

Les investisseurs peuvent transmettre leurs réclamations à leur contact usuel ou, de manière plus formelle, aux coordonnées suivantes :

**Graphene Investments**  
à l'attention du Directeur Général  
10 rue La Boétie, 75008 Paris (France)  
téléphone : +33 1 70 82 44 50  
fax : +33 1 70 82 44 49  
e-mail : [contact@graphene-investments.com](mailto:contact@graphene-investments.com)

**La Société s'engage à accuser réception de toute réclamation sous deux jours ouvrés et à y apporter une réponse dans un délai de sept jours ouvrés.** Si des circonstances particulières l'empêchent d'apporter des réponses complètes dans ce délai, elle communique les premiers éléments disponibles ainsi que les raisons du retard, en précisant la date à laquelle une réponse finale sera donnée. Le délai entre la date de réclamation initiale et cette réponse finale ne peut en aucun cas excéder un mois.

Si la réponse apportée ne satisfaisait pas l'auteur de la réclamation, il a alors la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF):

Le Médiateur  
Autorité des Marchés Financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Les informations sur le service de médiation de l'AMF, la charte de la médiation et le formulaire de saisine sont accessibles à partir du site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>.