

GESTION DES RECLAMATIONS

Si vous souhaitez déposer une réclamation, nous vous remercions de bien vouloir vous rendre sur le site en partie privée puis dans la rubrique « Messagerie » et de sélectionner ensuite dans le menu déroulant le champ « réclamation ».

Attention : toute demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation. Pour ces types de demandes, nous vous remercions de bien vouloir contacter notre service clientèle.

Nous vous remercions de bien vouloir indiquer le type de réclamation que vous souhaitez faire et de détailler les circonstances ainsi que l'opération concernée. Une mauvaise qualification entraînera un retard de traitement.

Un numéro de référence vous sera communiqué qui devra être utilisé dans toutes vos correspondances. Le service réclamation accusera réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrés et vous répondra dans un délai maximum de 2 mois.

En cas de désaccord persistant, c'est-à-dire dans le cas où vous avez déposé une réclamation et que la réponse écrite qui vous a été transmise par Bourse Direct ne vous satisfait pas, vous avez la faculté de saisir, par courrier recommandé avec accusé de réception, le **Service Contrôle et Conformité Bourse Direct** en précisant ce dernier comme destinataire de votre réclamation.

Puis en dernier recours

Le Médiateur de l'AMF

Mme Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17 place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>