

## 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 entrainera 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 lettre courrier recommandé **le Service Contrôle et Conformité Bourse Direct**, 374 rue Saint-Honoré - 75001 Paris.

### **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