



GESTION DES RECLAMATIONS

Bourse Direct a le souhait de vous apporter en permanence **la meilleure qualité de services**, si toutefois vous souhaitez manifester votre mécontentement, vous avez la possibilité de déposer une réclamation **sur notre site**.

- Si vous souhaitez nous adresser une réclamation et que vous n'êtes pas Client, nous vous remercions de bien vouloir vous rendre sur le site en partie publique et de sélectionner la rubrique « Contact » puis dans le menu déroulant le champ « Réclamation » en précisant votre Nom et Prénom.
- Si vous êtes déjà Client, merci de vous rendre dans la partie privée du site puis dans la rubrique « Ma messagerie » et de sélectionner le champ « Réclamation » dans le menu déroulant.

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.

Pour tout litige relatif à un contrat de vente ou un service en ligne, vous avez également la possibilité de déposer une réclamation sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

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, si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.