

**Services
Qualité
Clientèle**

PORZAMPARC SOCIETE DE BOURSES

La Société dispose d'un service de traitement des réclamations qui procède à leur enregistrement, les étudie et y répond de manière circonstanciée. La société met tout en œuvre pour délivrer au client une réponse complète, précise et détaillée.

Une réclamation est une déclaration actant un mécontentement envers le Groupe Portzamparc. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas constitutive d'une réclamation. La société s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai ne pouvant excéder deux mois, sauf exception dûment justifiée. Portzamparc accusera réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation écrite, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai.

Le Client peut saisir gratuitement ce service à l'adresse suivante :

**Portzamparc Service juridique,
13 rue de la brasserie
44186 Nantes**

Ou

**B*capital Service Qualité Clientèle
Palais du Hanovre
16, rue de Hanovre
75002 Paris**

En l'absence de réponse satisfaisante de Portzamparc ou de B*capital, le client peut saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers par écrit à l'adresse suivante :

**Le Médiateur AMF,
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02**

ou par mail à l'adresse suivante : **mediation@amf-france.org**

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers peut être saisi dans le cadre de litiges relatifs à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délais, contenu) quel qu'en soit le mode de passation (écrit, téléphone, électronique) ainsi qu'aux problèmes de mandat

de gestion de portefeuille et de commercialisation des produits. Il en va de même en cas de difficulté liée au fonctionnement du ou des Compte(s) de Titres financiers, à la réalisation matérielle des opérations sur titres et OPCVM, après épuisement des voies de recours auprès de B*capital.

La demande doit être accompagnée de pièces justificatives. Le recours au Médiateur de l'AMF est gratuit. Les décisions rendues par le Médiateur de l'AMF ne s'imposent ni au client ni à la Société.