

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La procédure de traitement des réclamations précise les modalités de remontée et de traitement des réclamations au sein d'EXTENDAM dans le cadre des principes édictés par les articles 318-10 et 318-10-1 Règlement Général de l'AMF et de l' Instruction AMF – Traitement des réclamations – DOC-2012-07.

Une réclamation est une déclaration du Client actant de son mécontentement envers Extendam ou relatif à un service d'investissement fourni par Extendam.

Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

1. Saisine d'Extendam

Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation par tout moyen, par courrier, par mail ou via le site internet d'Extendam :

Par courrier à l'adresse suivante :

EXTENDAM
Service Clients
79 rue La Boétie
75008 PARIS
<https://extendam.com/fr/>

Par téléphone (ligne non surtaxée): France : 01 53 96 52 50
Par fax : France : 01 53 96 52 51
Par mail à serviceclients@extendam.com

2. Coût

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique lié au traitement de votre réclamation

3. Délai de traitement

A réception de votre réclamation, vous recevez une réponse :

- dans un délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- dans un délai de deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de notre réponse.

4. Saisine du Médiateur de l'AMF

Si la réponse vous semble non satisfaisante, vous avez la possibilité de saisir le service de la Médiation de l'Autorité des marchés financiers

- à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Ou directement sur le site de l'AMF par le formulaire de médiation : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Nous vous informons que le Médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance (contrat d'assurance-vie, PERP...) ou d'opérations bancaires (livrets, dépôt à terme, PEL, crédit, découvert, surendettement). De plus, il ne peut délivrer de conseil en investissement ou se prononcer le choix d'un intermédiaire financier.

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le Médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.