

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

La présente information est établie conformément à l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et de l'instruction 2012-07.

1. Modalités possibles transmission d'une réclamation

Atream s'efforce d'apporter un service de qualité à ses clients, mais en cas d'insatisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation :

- Par courrier :
ATREAM
153, rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 Paris
- Par courriel : reclamation@atream.com
- Par téléphone : 01 43 59 75 75

Il est conseillé d'adresser un courrier **en recommandé avec accusé de réception** afin de garantir la bonne réception de la réclamation.

2. Délai de traitement

Atream s'engage à accuser réception sous un délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, dans l'hypothèse où la réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement.

A compter de la date d'envoi de la réclamation, Atream répondra dans un délai de deux mois maximum sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

3. Recours en cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation

Vous pouvez contacter le médiateur de l'AMF

- Par courrier :

Autorité des marchés financiers
Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17 Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
- Par saisie d'une demande sur le site de l'AMF www.amf-france.org :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>