



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. OBJET

Conformément à ses obligations réglementaires (Art. 313-8 du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers), ce document décrit le dispositif mis en œuvre par Tradition Securities & Futures (« TSAF ») et TSAF OTC pour le traitement des réclamations émises par ses clients ou ses prospects.

Ce dispositif est gratuit et aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client ou du prospect au titre du traitement de sa réclamation.

2. DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

TSAF et TSAF OTC ont établi un dispositif de traitement des réclamations dans le cadre des services qu'elles proposent à leurs clients ou prospects. Ce dispositif repose sur les principes directeurs suivants :

- 1) Un accusé-réception par mail ou par courrier dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de la Réclamation ;
- 2) Une analyse conjointe de la réclamation par les services opérationnels et le département Contrôle interne Conformité ;
- 3) Une réponse écrite dans un délai de 2 mois maximum, sauf en cas de survenance de circonstances particulières, dont le client se verra informé ;
- 4) La tenue d'un registre dédié, pour un traitement efficace, égal et harmonisé ;
- 5) Une information régulière aux instances dirigeantes.

3. MODALITES DE SAISINE

Toute réclamation peut être adressée à tout moment auprès de votre interlocuteur habituel (votre contact *Front Office*) ou en contactant directement le département Contrôle interne et Conformité à l'adresse suivante :

Département Conformité
TSAF – TSAF OTC
9 Place Vendôme
75001 PARIS

Reclamations@tsaf-paris.com

IMPORTANT :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'accusé-réception, il est possible de s'adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») :

- Par courrier postal, à l'adresse : 17 place de la Bourse 75082 PARIS Cedex 2, ou
- Par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-France.org/> le médiateur.