

Comment résoudre un litige ?

Pour faciliter la résolution des difficultés pouvant survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition, Federal Finance vous apporte la meilleure qualité de service possible.

Le Service Relations Clientèle de Federal Finance : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous de ce service, vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance :

- soit par téléphone : N° Cristal 09 69 32 00 32 (appel non surtaxé)
- soit par courrier à cette adresse :

Service Relations clientèle de Federal Finance
TSA 89909
44918 Nantes Cedex 9

Nous vous répondrons dans un délai maximal de 2 mois.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation par le Service Relation Clientèle, vous pouvez vous adresser :

La Direction Générale de Federal Finance : votre second interlocuteur

- 1 allée Louis Lichou 29480 Brest Cedex 9.

Nous vous répondrons dans un délai maximal de 2 mois.

Le Médiateur : votre dernier interlocuteur

Lorsque les personnes ne trouvent pas de solutions dans le règlement de leurs litiges, l'ultime étape avant le recours en justice est la Médiation :

Pour votre épargne financière

- le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Pour saisir le Médiateur de l'AMF, vous pouvez adresser votre courrier à l'adresse suivante :
Mme Marielle Cohen-Branche - Médiateur de l'AMF

- Par formulaire électronique de préférence, téléchargeable sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org > Le médiateur

- Par courrier postal :
Le médiateur – Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Sauf dispositions prévoyant des délais plus courts, vous pouvez saisir valablement le Médiateur compétent passé un délai de 2 mois après votre première réclamation écrite adressée à la Federal Finance, quel que soit le service auquel vous vous êtes adressé, que vous ayez reçu ou non une réponse. Cette réclamation écrite peut être faite sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi à Federal Finance) qui fait courir le délai de la possible saisine du Médiateur.