

Réclamations

Ce document explique comment faire une réclamation, selon votre type de compte et le type de réclamation que vous souhaitez effectuer. Si vous avez une question par rapport à ce document, veuillez nous contacter via l'adresse courtier@prorealtime.com ou par téléphone au 01 78 766 766.

Comptes de type Actions, Futures, et Forex

Réclamations concernant la réception et transmission des ordres

En cas de réclamation concernant le service de réception & transmission d'ordres fourni par ProRealTime, nous vous invitons d'abord à prendre contact avec le service support client via l'adresse : courtier@prorealtime.com ou par téléphone au 01 78 766 766. La majorité des réclamations sont résolues par ce service.

Si le service client ne trouve pas la solution à votre demande, vous pouvez saisir le service réclamations en écrivant à :

*ProRealTime
Service réclamations
30 Avenue Edouard Belin
92500 Rueil-Malmaison*

Veuillez expliquer votre réclamation de façon claire et complète. Le service réclamations accusera réception de votre demande dans les 10 jours suivant sa date d'envoi et vous donnera une réponse dans un délai de 8 semaines suivant également sa date d'envoi.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir reçu notre réponse définitive à votre réclamation, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de l'Autorité des marchés financiers en écrivant au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers, 17 place de la Bourse, 75082, PARIS CEDEX 02 - Site internet : [site internet](http://site.internet).

Réclamations concernant l'exécution des ordres (service fourni par Interactive Brokers ou Saxo)

En cas de réclamation concernant l'exécution de vos ordres, vous avez la possibilité de l'adresser directement au teneur de votre compte en charge de l'exécution de vos ordres (Interactive Brokers ou Saxo).

■ Pour faire une réclamation auprès d'Interactive Brokers :

- Connectez-vous à votre interface de gestion de compte via le lien suivant :

<https://www.clientam.com/Universal/servlet/AccountAccess.Login?partnerID=prorealtime>

- Ensuite, allez à la section "support" et choisissez "centre de messagerie" et cliquez sur "créer". Choisissez ensuite la catégorie de votre message "trading" et assurez-vous d'utiliser le mot "réclamation" dans le sujet de votre mail.

■ Pour faire une réclamation auprès de Saxo :

- Remplissez le formulaire en ligne en cliquant sur ce lien :

<https://www.home.saxo/legal/complaints/complaint-form>

- Si vous préférez envoyer votre réclamation par courrier, vous pouvez compléter ce formulaire et l'envoyer à l'adresse suivante :

*Saxo Bank A/S
Att.: Complaints
Phillip Heymans Allé 15
2900 Hellerup
Denmark*

Compte IG sponsorisé par ProRealTime

Si vous avez un compte IG sponsorisé par ProRealTime, veuillez consulter ce lien afin de connaître la procédure pour formuler votre réclamation auprès d'IG : <https://www.ig.com/fr/complaints>.