

La Banque EDEL a la préoccupation constante de vous offrir la meilleure qualité de service possible.

Si malgré notre vigilance, des difficultés ou différends survenaient dans le fonctionnement de vos comptes ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition, nous restons à votre écoute.

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans un délai de dix jours et à vous apporter une réponse formalisée dans un délai maximum de deux mois.

Votre interlocuteur privilégié :

En premier lieu, contactez votre **Chargé d'affaires** pour lui faire part de vos interrogations par le moyen qui vous convient le mieux : lors d'un entretien téléphonique, par courrier, télécopie ou e-mail.

Le Service Réclamations Clientèle :

Si votre interlocuteur habituel ne peut apporter les réponses à vos attentes ou si vous restez en désaccord avec lui, vous avez la possibilité de contacter directement le **Service des Réclamations Clientèle**.

Vous pouvez adresser votre courrier à l'adresse suivante :

Banque EDEL
Services des Réclamations Clientèle
60 rue Buissonnière
CS 17601
31676 Labège Cedex

e-mail : reclamationclient@banque-edel.fr

Toutes les coordonnées sont disponibles sur le site banque-edel.fr.

Si le litige porte sur un instrument financier, un service d'investissement ou plus généralement une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers - site internet : <http://www.amf-france.org/>) vous pouvez vous adresser au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers ou

- Par courrier postal à l'adresse suivante :

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Par formulaire électronique directement accessible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/>