

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CHEZ BNP PARIBAS ÉPARGNE & RETRAITE ENTREPRISES



Ce document décrit le circuit de traitement des réclamations au sein de BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises.

Il a pour objectif de donner les différentes étapes vous permettant de faire part de votre insatisfaction concernant les produits distribués ou les prestations délivrées.

Il permet de comprendre l'objet de la réclamation afin de pouvoir apporter une solution le plus rapidement possible.

Conformément à la réglementation en vigueur, BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations que vous nous adressez.

1

QUI PEUT NOUS CONTACTER ? QUEL TYPE DE RÉCLAMATION EST CONCERNÉ ?

Tout client de BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises a la possibilité de transmettre une réclamation, soit en sa qualité d'employeur ou représentant d'une entreprise, soit en sa qualité d'épargnant (salarié actif, retraité, ou mandataire social), pour les dispositifs suivants :

- > Les contrats d'assurance retraite collective (PER Entreprises et/ou Art. 39) et les contrats de gestion d'Indemnités de Fin de Carrière (IFC),
- > Les plans d'épargne salariale (PEE et/ou PERCO).

Sont exclues du présent dispositif les réclamations qui concernent les autres activités bancaires ou assurances du groupe BNP Paribas, et les produits qui ne sont pas distribués directement par BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises.

2

QUELS SONT LES FRAIS LIÉS À UNE RÉCLAMATION ?

Le traitement de vos demandes ou réclamations s'effectue sans frais, hormis dans le cas où des recherches sur des opérations antérieures à une année sont nécessaires (cf. Frais à la charge des porteurs de parts des plans d'épargne salariale - Annexe tarifaire 2017 - « Recherche d'opérations ou de règlement »).



BNP PARIBAS
ÉPARGNE & RETRAITE ENTREPRISES

3

COMMENT ÉMETTRE UNE RÉCLAMATION AUPRÈS DE BNP PARIBAS ÉPARGNE & RETRAITE ENTREPRISES ?

VOTRE DEMANDE PORTE :

SUR L'ASSURANCE RETRAITE COLLECTIVE (PER Entreprises et/ou Art.39, IFC) :

Vous pouvez transmettre votre réclamation.

Si vous êtes employeur :

- **PAR COURRIER, OU EMAIL,**
en contactant vos interlocuteurs commerciaux ou administratifs habituels.

Si vous êtes épargnant :

- **PAR COURRIER** en écrivant à :
CARDIF GESTION RETRAITE ENTREPRISES / CS 70504
78604 MAISONS-LAFFITTE CEDEX
- **PAR EMAIL :**
epargne-retraite-entreprises@gestion-cardif.fr
en mentionnant dans l'objet de votre message « RÉCLAMATION »

VOTRE DEMANDE PORTE :

SUR L'ÉPARGNE SALARIALE (PEE ET PERCO)

Vous pouvez transmettre votre réclamation.

Si vous êtes employeur :

- **PAR COURRIER** en contactant vos interlocuteurs commerciaux ou administratifs habituels,
- **PAR EMAIL** en utilisant le formulaire de contact présent sur votre espace internet DIRECTEO <http://www.epargne-retraite-entreprises.bnpparibas.com> (connexion préalable avec vos identifiant et mot de passe nécessaire) :
« nous contacter/nous écrire » en indiquant « RÉCLAMATION » en objet du courriel.

Si vous êtes épargnant :

- **PAR COURRIER** en écrivant à :
BNP PARIBAS ÉPARGNE & RETRAITE ENTREPRISES
Service client – Réclamations
TSA 80007 / 93736 BOBIGNY CEDEX 09

*Merci d'indiquer votre
numéro de compte
ou votre identifiant*

- **PAR EMAIL** en utilisant le formulaire de contact présent sur votre espace internet PERSONEO <http://www.epargne-retraiteentreprises.bnpparibas.com> (connexion préalable avec vos identifiant et mot de passe nécessaire) :
« nous contacter/nous écrire » en indiquant « RÉCLAMATION » en objet du courriel.

4

ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION

BNP Paribas E&RE vous adressera un courrier accusant réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de cette réclamation sauf si la réponse vous a été apportée dans ce délai.

Vous recevrez un courrier de réponse dans un délai de deux mois maximum à compter de la date de réception de votre réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Si tel n'était pas le cas en raison de circonstances particulières et justifiées, BNP Paribas E&RE s'engage à vous tenir informé.

5

RECOURS INTERNE BNP PARIBAS E&RE

Dans les cas où vous estimez que la réponse qui vous a été apportée n'est pas satisfaisante, ou ne répond pas à votre demande initiale, ou si le délai de traitement de 2 mois est dépassé sans information de notre part, vous avez la possibilité de vous adresser, par courrier postal quel que soit le dispositif (épargne salariale et/ou assurance collective), à :

BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises
Madame le Secrétaire Général - Réclamation
TSA 80007
93736 BOBIGNY CEDEX 09

Vous ne pouvez pas saisir le recours interne BNP Paribas E&RE sans avoir préalablement effectué une première démarche auprès de nos services (cf. paragraphe 3).

6

RECOURS EXTERNES

Après épuisement des voies de recours internes, en cas de désaccord persistant et d'absence de procédure judiciaire, vous pouvez vous adresser aux services de médiation :

SUR L'ASSURANCE RETRAITE COLLECTIVE (PER Entreprises et/ou Art.39, IFC) :

Votre réclamation est à faire parvenir au Médiateur :

- **PAR COURRIER**, à l'adresse suivante :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
- **PAR EMAIL** en complétant le formulaire de saisine disponible sur le site internet de la Médiation de l'Assurance : www.mediation-assurance.org

La Charte de la Médiation de l'Assurance et les conditions d'accès à cette médiation sont disponibles sur le site internet www.mediation-assurance.org ou sur simple demande à l'adresse des bureaux de l'assureur.

SUR L'ÉPARGNE SALARIALE (PEE ET PERCO)

Votre réclamation est à faire parvenir :

- **PAR VOIE ÉLECTRONIQUE** en remplissant le formulaire en ligne sur le site de l'AMF
- **PAR COURRIER** à l'adresse suivante :
Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF / Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris

Pour connaître les modalités, les conditions et les différentes étapes de la médiation proposée par l'AMF, vous pouvez consulter son site : <http://www.amffrance.org>, rubrique Médiateur.

