

Les réclamations (*) relatives à l'épargne salariale

Vous pouvez nous faire part de votre désaccord ou de votre insatisfaction concernant la gestion de votre épargne salariale (PEE, PEI, PERCO, PERCO-I) en respectant les étapes suivantes.

1) Toutes les réclamations doivent être adressées en premier lieu à votre interlocuteur habituel

- Vous êtes une entreprise : par courrier ou mail, en utilisant les adresse et numéro qui figurent en tête de vos relevés d'épargne salariale
- Vous êtes un épargnant : par courrier à l'adresse suivante :
CREDIT DU NORD – EPARGNE SALARIALE
TSA 40039
93736 BOBIGNY CEDEX 9

Dans tous les cas, il convient de bien identifier votre demande en indiquant « **Réclamation** » en objet du courrier ou de l'email

2) Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, un recours interne est possible

Lorsque la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, et si vous souhaitez que votre demande soit de nouveau examinée, vous pouvez adresser un nouveau courrier à l'adresse suivante :

**CREDIT DU NORD,
Direction de la Gestion d'Actifs et de l'Epargne Salariale
Réclamations Epargne Salariale
59 boulevard Haussmann, 75008 PARIS**

3) Si le litige persiste après ce recours interne, vous pouvez faire appel à un médiateur

Lorsqu'un désaccord subsiste suite à la réponse apportée par nos services, vous avez la possibilité de saisir

- Soit le Médiateur du Groupe CREDIT DU NORD, si vous êtes un épargnant
 - par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur du Groupe CREDIT DU NORD
59 boulevard Haussmann
75008 PARIS
- Soit le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, si vous êtes une entreprise ou un épargnant
 - 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 CEDEX 02
 - par voie électronique en remplissant le formulaire en ligne sur le site de l'AMF www.amf-france.org

Il convient d'avoir respecté toutes les voies de recours auprès du teneur de compte CREDIT DU NORD avant de faire appel au médiateur.

4) Délais de traitement

Conformément à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables et à vous répondre dans les 2 mois maximum suivant la date de réception de votre réclamation.

En cas de survenance de circonstances particulières nous empêchant de respecter ces délais, nous nous engageons à vous en tenir informés.

(*) Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.