

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS FORMULÉES PAR UN ÉPARGNANT OU SON REPRESENTANT 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, afin que nous puissions y apporter une solution le plus rapidement possible.

1 VOUS ÊTRE ÉPARGNANT (SALARIÉ ACTIF, RETRAITÉ OU MANDATAIRE SOCIAL) ET VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE RÉCLAMATION ?

Toute personne a la possibilité de transmettre une réclamation, notamment tout client de BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises, en sa qualité d'épargnant (salarié actif, retraité, ou mandataire social), pour les dispositifs suivants :

- Les contrats d'assurance retraite supplémentaire collectifs (PER Entreprises - Article 83, Plans d'Epargne Retraite - PER) et les contrats de gestion d'Indemnités de Fin de Carrière (IFC),
- les plans d'épargne salariale : Plan d'Epargne Entreprise (PEE), Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO) et Plan d'Epargne Retraite (PER).

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.

Si vous avez formulé une réclamation orale ou par messagerie instantanée et que vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse obtenue, nous vous invitons à nous écrire (les contacts sont mentionnés à l'article 2).

Le traitement de vos demandes ou réclamations s'effectue sans frais.

BNP PARIBAS
ÉPARGNE & RETRAITE ENTREPRISES

UNSA DISNEYLAND PARIS
récupéré sur
Téléchargé sur unsa-disney.fr le 18 novembre 2026 à 20:55 · UNSA Disneyland Paris

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

› VOUS ÊTES L'ÉPARGNANT OU SON REPRÉSENTANT :

VOTRE RÉCLAMATION PORTE SUR UN PLAN D'ÉPARGNE SALARIALE

Vous pouvez transmettre votre réclamation,

par courrier adressé à :
BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises
Service client – Réclamations
TSA 80007 / 93736 BOBIGNY CEDEX 09

par email : reclamation.epargnesalariale@support-client-ere.bnpparibas.com

Merci d'indiquer votre nom, le nom de votre entreprise et votre numéro de compte ou votre identifiant

VOTRE RÉCLAMATION PORTE SUR UN CONTRAT D'ASSURANCE RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE

Vous pouvez transmettre votre réclamation,

- **Concernant les réclamations relatives à la constitution de l'épargne retraite, aux demandes de déblocage anticipé autres que pour l'acquisition ou la construction de la résidence principale, aux demandes de sortie en rente ou en capital :**

par courrier adressé à :
Cardif Gestion Retraite Entreprises
1, Bis place de la Défense
92035 La Défense Cedex

par email :
epargne-retraite-entreprises@gestion-cardif.fr
en mentionnant dans l'objet de votre message « RÉCLAMATION »

- **Concernant les réclamations relatives au service de la rente viagère et au déblocage anticipé pour l'acquisition ou la construction de la résidence principale :**

par courrier adressé à :
BNP Paribas Cardif
Service Réclamations Epargne
TSA 60004
92729 Nanterre Cedex

via le formulaire de réclamation :

Ouvrir le formulaire

3 ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION

Vous recevrez un accusé réception dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de l'envoi de la réclamation sauf si la réponse vous a été apportée dans ce délai.

4 RECOURS

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, ou en l'absence de réponse 2 mois après l'envoi de votre réclamation écrite

SUR L'ÉPARGNE SALARIALE

Vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers

De préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation
Ou par courrier : 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02

La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'AMF (*https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/quelles-regles-encadrent-la-mediation*).

SUR L'ASSURANCE RETRAITE COLLECTIVE

Vous pouvez vous adresser, gratuitement, à la Médiation de l'Assurance :

En ligne : www.mediation-assurance.org
Ou par courrier :
Médiation de l'Assurance,
TSA 50110,
75441 Paris Cedex 09

La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'association La Médiation de l'Assurance (*www.mediation-assurance.org*).

Cardif Retraite
Fonds de Retraite Professionnelle Supplémentaire régi par le Code des assurances
SA au capital de 408 514 850 euros
Siège social : 1, boulevard Haussmann 75009 Paris
RCS Paris 903 364 321
Adresse postale : 8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex - France

BNP Paribas Épargne & Retraite Entreprises est un Métier de BNP Paribas SA
BNP Paribas SA - SA au capital de 2 261 621 342 euros
Siège social : 16, bd des Italiens - 75009 Paris
RCS Paris 662 042 449 - N° identifiant CE FR 76 662 042 449
Adresse postale : 8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex - France

N° ADEME : FR200182_01XHWE

Studio BNP Paribas E&RE - Charte Réclamations Épargnant - 02-24-028- Octobre 2024

BNP PARIBAS
ÉPARGNE & RETRAITE ENTREPRISES

UNSA DISNEYLAND PARIS récupéré sur

Téléchargé sur unsa-disney.fr le 18 novembre 2026 à 20:55 · UNSA Disneyland Paris