

RÉCLAMATION



EPARGNE ACTUELLE souhaite vous apporter la meilleure qualité de service et de conseil. C'est pourquoi, si vous avez une insatisfaction ou une difficulté relatives à nos services, nous nous engageons à y répondre dans les plus brefs délais.

Pour soumettre votre réclamation, nous vous invitons à suivre ces étapes :



EPARGNE ACTUELLE

70 avenue de l'Europe - 92270 Bois-Colombes • Société Anonyme au capital social de 89 651 360 euros • Immatriculée à l'ORIAS sous le n°12 067 113 • www.orias.fr • 751 726 076 RCS Nanterre • Société qui ne peut recevoir aucun fonds, effet ou valeur • Conseiller en Investissements Financiers adhérent à l'ANACOFI-CIF : 92 rue d'Amsterdam - 75009 Paris sous le N° E009097, association agréée par l'AMF • EPARGNE ACTUELLE exerce également une activité de courtage d'assurances Code NAF 6622Z • Assurance RC Professionnelle n°RCP71898 souscrite auprès de CGPA • N° TVA Intracommunautaire FR 20 751 726 076 • www.epargneactuelle.com
Crédit photo : iStock - EA028B(05.2019)



1

Votre conseiller EPARGNE ACTUELLE

Il est votre **interlocuteur privilégié**. Prenez directement contact avec lui, il pourra vous apporter les premiers éléments de réponse et vous conseiller.



2

Notre service réclamation

Si vous estimez que votre échange avec votre conseiller EPARGNE ACTUELLE ne vous a pas apporté de solution satisfaisante, vous pouvez contacter notre **service réclamation** :

• **Par courrier** :

EPARGNE ACTUELLE
service réclamation
TSA 91111
92273 Bois-Colombes Cedex

• **Par voie électronique** :

reclamation.clients@epargneactuelle.com

• **Par téléphone** : 01.71.25.12.00

EPARGNE ACTUELLE s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- **10 jours ouvrables maximum** à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- **2 mois maximum** entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

3

Un médiateur indépendant



Si le traitement de la réclamation par EPARGNE ACTUELLE ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir un médiateur indépendant dans les conditions suivantes :

Lorsque votre différend porte sur la souscription d'un produit financier :

- Si vous êtes une entreprise : Médiateur de l'Association de CIF ANACOFI - 92 rue d'Amsterdam - 75009 Paris.
- Si vous êtes un particulier : Médiateur de l'AMF - Autorité des marchés financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex2.

Vous pouvez également compléter un formulaire de saisine sur le site de l'AMF : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF

Lorsque votre différend porte sur l'application ou l'interprétation d'un produit d'assurance :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75441 Paris Cedex 09 - www.mediation-assurance.org
En cas d'échec ou à défaut d'utiliser la voie de recours amiable, le litige peut être porté devant les tribunaux compétents.