

Réclamations relatives à Ester Finance Technologies ou ABC Gestion

09-01-2024



Réclamations relatives à Ester Finance Technologies ou ABC Gestion

Pour toute réclamation concernant sa relation avec ESTER FINANCE TECHNOLOGIES ou ABC GESTION le client s'adressera à son interlocuteur habituel ou à la personne dont les coordonnées lui ont été communiquées dans le cadre de sa relation d'affaires.

Il est recommandé de **formaliser tout mécontentement par écrit** (courrier ou email).

Tout réclamant qui ne serait pas client de ESTER FINANCE TECHNOLOGIES ou de ABC GESTION peut adresser une réclamation à CIS_Front_Office@ca-cib.com.

Nous nous engageons :

- à **accuser réception** de toute réclamation écrite dans un **délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi**.
- à **répondre à la demande du réclamant** dans un **délai maximal de deux mois à compter de la date d'envoi de cette réclamation**.

Si le réclamant n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois suivant l'envoi de la première réclamation écrite, il peut s'adresser gratuitement à l'un des médiateurs ci-dessous :

- **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers**, pour les litiges relevant de son domaine de compétence tel que décrit sur le site de l'AMF (Dans quel cas saisir le Médiateur ?) :
 - par formulaire électronique accessible sur [le site internet de l'AMF](#) (> saisir le médiateur)
 - ou par voie postale au Médiateur de l'AMF – 17 place de la bourse – 75082 Paris Cedex 2
- **Le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française**, pour les litiges relevant de son domaine de compétence tel que décrit sur son site internet :
 - par formulaire électronique accessible sur [le site internet](#) (onglet « accéder au formulaire »)
 - ou par voie postale au Médiateur de la FBF – CS 151 – 75 422 PARIS cedex 9

Le réclamant est libre de saisir le médiateur de son choix, ce dernier étant définitif pour le litige concerné.

En cas de difficultés relatives à l'**octroi de Crédit**, le réclamant a la possibilité de saisir sans délai le médiateur du Crédit pour les litiges relevant de son domaine de compétence en déposant un dossier via le site internet [Médiation du crédit | Banque de France](#).

