

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS GROUPAMA ASSET MANAGEMENT

Groupama Asset Management, ou « Groupama AM », s'engage constamment à fournir la meilleure qualité de service possible à sa clientèle. Conscients cependant que des difficultés peuvent parfois survenir, notre dispositif de traitement des réclamations est là pour vous aider.

Le présent document vise à vous guider dans la démarche de dépôt d'une réclamation. Il a également pour objectif de vous informer sur nos engagements et de vous fournir toutes les informations utiles concernant notre procédure de traitement des réclamations ainsi que les voies de recours disponibles.

Qu'est ce qu'une réclamation ?

Une réclamation se définit comme une déclaration de votre mécontentement envers Groupama Asset Management en lien avec un des services d'investissement qui vous a été fourni : gestion financière, souscription de l'un de nos OPC, conseil en investissement.

Toute demande d'information, d'avis ou de clarification de votre part adressée à Groupama AM sera traitée par nos équipes sans être considérée comme une réclamation.

Comment déposer une réclamation au sein de Groupama ?

Concernant un des produits ou services de Groupama Asset Management, il est possible d'adresser la réclamation soit par :

- Courriel à l'adresse suivante : reclamationassetmanagement@groupama-am.fr
- Courrier à l'adresse suivante :

Groupama Asset Management
Direction Service Clients
Réclamation Client
25 rue la Ville l'Evêque
75008 Paris

Vous avez également la possibilité de nous adresser un courrier aux adresses postales suivantes :

- **En Espagne :**

Groupama Asset Management SA SUCURSAL EN ESPANA
 Torre Europa Paseo de la Castellana 95, pl. 28 28046 (Madrid)

- **En Italie :**

Groupama Asset Management Italia
 Via di Santa Teresa, 35, 00198 Roma RM, Italie

Si la réclamation ne relève pas des services proposés par Groupama AM (OPC ou mandats), mais plutôt de services proposés par Groupama (assurance ou épargne salariale), nous vous invitons à contacter :

Pour l'Assurance (IARD ou Vie)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Via le formulaire de contact accessible sur le site Groupama en sélectionnant la Rubrique « Réclamations » en bas de la page d'accueil ou en utilisant directement le lien suivant : https://www.groupama.fr/reclamations/ Première partie du sommaire « vous souhaitez formuler une réclamation ? » ○ Par courriel postal ou par téléphone en s'adressant à l'interlocuteur habituel ou au siège de la Caisse Régionale Groupama compétente.
Pour l'Épargne Salariale	<ul style="list-style-type: none"> ○ Par téléphone sur le serveur local : +33 1 43 60 43 60 (non surtaxé) ○ Via le formulaire de contact sur le site internet www.groupama-es.fr; rubrique « Nous contacter », puis « Je n'ai pas trouvé de réponse à ma demande » ou directement sur le lien suivant : https://www.groupama-es.fr/epargnants/contact/ ○ Par courrier à l'adresse suivante : Groupama Epargne Salariale – Service Clients – 46 Jules Méline – 53098 LAVAL Cedex 9.

Nos engagements

Nous vous assurons un traitement gratuit, rapide et transparent de votre réclamation, visant à trouver une solution répondant pleinement à vos attentes et garantissant votre satisfaction.

1. Gratuité

Le traitement de votre réclamation par nos services est entièrement gratuit. Ainsi, vous ne supporterez aucun coût lié à la gestion de votre réclamation.

2. Rapidité

Le Service Clients de Groupama Asset Management s'engage à :

- Accuser réception de toutes les réclamations reçues dans un délai de 10 jours ;



- Respecter un délai de 2 mois entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée.

3. Transparence

Nous nous engageons à répondre à toute demande d'information que vous pourriez avoir concernant l'avancement du traitement de votre réclamation. De plus, en cas de circonstances particulières, nous vous tiendrons informés si les délais auxquels nous nous sommes engagés pour vous fournir une réponse ne peuvent pas être respectés.

4. Traitement des données à caractère personnel

En application du Régime Général sur la Protection des Données Personnelles entré en application le 25 mai 2018 et de la Loi française Informatique et Libertés de 1978, les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement dédié à Groupama AM.

Dès lors, les données collectées ne sont utilisées que dans le cadre du traitement des réclamations.

Enfin, les clients à l'initiative des réclamations peuvent exercer les droits de rectification, d'accès, d'information mais aussi d'effacement conformément à la réglementation en vigueur, en contactant le Délégué à la Protection des Données de Groupama AM via l'adresse suivante dpo@groupama-am.fr.

Recours possibles

Toutefois, en cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter selon les pays, les autorités compétentes afin de demander une procédure de médiation.

En France, il est possible de solliciter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

La réclamation est à faire parvenir soit :

- Par voie électronique gratuitement via l'adresse suivante <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> en remplissant le formulaire en ligne sur le site de l'AMF. Cliquer sur le bouton à gauche de l'écran « Saisir le médiateur », ou cliquer sur la sous partie « Votre dossier de médiation » puis « Vous voulez déposer une demande de médiation » ;
- Par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75002 Paris



En Allemagne :

- Autorité de tutelle : BaFin - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
- Adresse : Graurheindorfer Straße 108 - 53117 Bonn – Allemagne
- Tél.: + 49 22841081550
- [Site internet](#)

En Belgique :

- Association : Ombudsfm
- Adresse : Ombudsfm North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2 / 1000 Bruxelles.
- Tél.: +32 25457770
- [Site internet](#)

En Italie :

- Autorité de tutelle : Commissione Nazionale Per Le Societa' E La Borsa
- Adresse : CONSOB - Consumer Protection Office - Via G. B. Martini, 3 - 00198 Rome (Italie)
- Tél. : +39 06 8477850
- [Site internet](#)

Ce site est spécifiquement dédié aux investisseurs particuliers dont la demande de dommages et intérêts ne dépasse pas 500 000 euros.

- Pour tous les autres cas, veuillez-vous référer à l'organisme de contrôle compétent, la Consob, via leur [site internet](#).

Au Luxembourg :

- Autorité de tutelle : Commission de Surveillance du Secteur Financier
- Adresse : CSSF - 283, route d'Arlon - L-1150, Luxembourg
- Tél. : +352 262512574 ou +352 262512904
- [Site internet](#)

Aux Pays-Bas :

- Autorité de tutelle : Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Adresse : Kifid - Postbus 93257 - 2509 AG, DEN HAAG
- Tél.: +31 703338999
- [Site internet](#)

En Espagne :

- Autorité de tutelle: Comisionado para la Defensa del Inversor de la CNMV
- Adresse : CNMV - Torre Serrano Serrano, 47 28001 Madrid
- Tél : +34 902149200
- [Site internet](#)

En Suisse :

- Association : Swiss Chambers' Arbitration Institution



Groupama
ASSET MANAGEMENT

- Adresse : SCAI - Boulevard du Théâtre 4, case postale 5039, 1211 Genève 11
- Tél. : +41 228199157
- [Site internet](#)

Au Portugal :

- Autorité de tutelle : Comissao do Mercado de Valores Mobiliarios
- Adresse : CMVM – Rua Laura Alves, n.º4 , 1050-138 Lisboa
- Tél. : +351 800205339
- [Site internet](#)