



LA FRANÇAISE
investing together

Politique de traitement des demandes d'informations ou des réclamations clients

Cette politique du Groupe La Française a pour but de décrire le dispositif de suivi et de traitement des demandes d'informations et des réclamations clients avec pour objectif l'amélioration continue de la qualité des produits et services offerts à notre clientèle.

Mise à jour : avril 2020

Dans un premier temps Rapprochez-vous de votre Conseiller habituel.

Nous vous rappelons que pour toute demande d'information ou réclamation, vous devez contacter en priorité votre conseiller qui reste **votre interlocuteur privilégié sur le produit considéré.**

Dans un second temps Il vous est possible de nous solliciter. Pour cela, suivez la politique décrite ci-après.

Sommaire

<i>I. Qui peut nous contacter ?</i>	4
<i>II. Comment nous contacter ?</i>	5
<i>III. Les délais de traitement</i>	7
<i>IV. Le traitement des réclamations</i>	7
<i>V. Protection des données à caractère personnel</i>	10
<i>Annexe : Agréments des Sociétés du Groupe La Française</i>	11

I. Qui peut nous contacter ?

Les porteurs des instruments financiers gérés ou conçus par le Groupe La Française peuvent nous contacter sur toute question / réclamation relative à ces produits (performances, valeur liquidative, documents réglementaires...).

Les clients auxquels les sociétés du Groupe La Française délivrent un service d'investissement (conseil en investissement, réception-transmission d'ordres, ...) peuvent également les contacter pour toute question / réclamation portant sur le service d'investissement délivré.

Pour toute question portant sur un service ou un instrument financier délivré par Le Groupe La Française, vous pouvez nous contacter selon les modalités décrites ci-dessous.

- [par téléphone ou fax au numéro suivant :](#)

La Française¹ – Service Clients & Partenaires

N° de téléphone : 01.53.62.40.60

N° de fax : 01.44.56.11.03

La Française AM (pôle Gestion Privée pour la gestion sous mandat) – Service Clients

N° de téléphone : 01.73.00.73.60

N° de fax : 01.73.00.73.08

LFFS Luxembourg Branch (pour les fonds de droit luxembourgeois) – Service Clients

N° de téléphone : +352 248 322 001

- [Par courrier à l'adresse suivante :](#)

La Française¹ – Service Clients & Partenaires

Adresse : 128 boulevard Raspail 75006 PARIS

La Française AM (pôle Gestion Privée pour la gestion sous mandat) – Service Clients

Adresse : 128 boulevard Raspail 75006 PARIS

LFFS Luxembourg Branch (pour les fonds de droit luxembourgeois) – Service Clients

Adresse :

60, Grand-Rue – BP-1556

L-1660 Luxembourg

¹ Le Service Clients & Partenaires est compétent pour toutes questions/réclamations relatives aux sociétés du Groupe La Française à l'exception de LFAM pôle GP pour la gestion sous mandat, LFFS Luxembourg Branch pour les fonds de droit luxembourgeois (cf. liste des sociétés du Groupe reprise en Annexe).

Groupe La Française

www.lafrancaise-group.com

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 77 015 300 € • 480 871 490 RCS Paris • N° TVA : FR 24 480 871 490

Concernant les réclamations, un dispositif particulier de traitement est mis en place et décrit ci-après **au point IV**.

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

II. Comment nous contacter ?

Les contacts sont différents selon la société concernée, instruments ou services financiers délivré :

- **La Française** : si votre réclamation porte sur un instrument financier du Groupe La Française (LFAM, LFREM, SIPAREX, LFGI (ex - LFB Succursale bancaire), New Alpha) ou sur un service ou une prestation rendu par LF AM FS, MONIWAN ou LFGI (conseil /RTO).
- **La Française AM pôle Gestion Privée** : si votre réclamation porte sur une prestation rendue par LFAM pôle GP (Conseil réception-transmission d'ordre ou gestion sous mandat).
- **LFFS Luxembourg Branch** : si votre réclamation porte sur un OPC Luxembourgeois ou sur un service ou une prestation rendu par LFFS Luxembourg Branch.



❖ LA FRANÇAISE

Contact par courriel	reclamations.clients@la-francaise.com
Contact par courrier	La Française- Service Clients & Partenaires 128 boulevard Raspail 75006 PARIS



Contact par courriel	reclamations.clients@la-francaise.com
Contact par courrier	La Française AM pôle Gestion Privée- Service Clients 128 boulevard Raspail 75006 PARIS



Contact par courriel	LFIComplianceOfficer@lafrancaise-group.com
Contact par courrier	LFFS Luxembourg Branch- Service Clients 60 Grand-Rue – BP-1556 L-1660 Luxembourg

Dans l'objet de votre courrier / courriel, il est important d'indiquer la nature de votre demande selon la terminologie suivante :

- La société concernée (cf. Liste des sociétés du Groupe reprise en Annexe)
- Le service ou le produit concerné
- Demande de documents réglementaires
- Demande d'information / explication / clarification
- Réclamation (insatisfaction / mécontentement) sur un instrument financier ou un service rendu
- Autres demandes

Nous attirons l'attention sur le fait que le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, le téléphone n'est pas une modalité retenue par le Groupe La Française pour instruire vos réclamations. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

III. Les délais de traitement

Si vous nous contactez par email : vous recevez un accusé de réception de votre demande.

Si vous nous contactez par tout autre moyen, il ne sera pas accusé réception de votre demande sauf si celle-ci concerne une réclamation reçue par courrier : dans ce cas, un accusé de réception vous sera envoyé dans les 10 jours maximum sauf si la réponse à votre réclamation vous a d'ores et déjà été envoyée.

- **Votre demande concerne un document réglementaire : comptes annuels, reporting mensuel, prospectus, note d'information, ...**
 - ✓ **Délai maximum : 8 jours ouvrés pour transmettre les derniers documents publiés.**
- **Votre demande porte sur des informations générales.**
 - ✓ **Délai maximum : 10 jours ouvrés.**
- **Votre demande concerne une réclamation.**
 - ✓ **Délai maximum : 2 mois.**

Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de votre réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai maximum de 2 mois, sur lequel le Groupe LF s'est engagé, ne peut pas être respecté.

Les délais courent à compter de la réception de la demande par les services du Groupe La Française. Un système d'horodatage de la demande permet de suivre le respect de ces délais de traitement.

IV. Le traitement des réclamations

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant le mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Rappel : le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, le téléphone n'est pas une modalité retenue par le Groupe La Française pour instruire vos réclamations. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

Le traitement de la réclamation

Votre réclamation est prise en charge par les Directions attachées à la Relation Client.

La Direction de la Conformité du Groupe La Française pourra participer à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et réalisée dans le respect de vos intérêts, vous soit apportée.

Que faire au cas où la réponse apportée par Le Groupe La Française à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

Au cas où suite aux différents échanges avec Le Groupe La Française la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser gratuitement soit au :

- Médiateur du Crédit Mutuel, ou au
- Médiateur de l'AMF, le médiateur public compétent pour toutes réclamations portant sur un instrument financier.

Attention, votre choix étant définitif pour cette réclamation. Le Groupe La Française a choisi son propre médiateur, à savoir le médiateur du Crédit Mutuel, qui est un médiateur d'entreprise.

Vous pouvez saisir le Médiateur du Crédit Mutuel :

Par courrier :

Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel

63, chemin Antoine Pardon
69160 Tassin La Demi-Lune

En utilisant le formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier :

www.lemediateur-creditmutuel.com

Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations concernant le service de médiation :

- [Qui est le Médiateur du Crédit Mutuel ?](#)

Le Médiateur du Crédit Mutuel est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

Groupe La Française

www.lafrancaise-group.com

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 77 015 300 € • 480 871 490 RCS Paris • N° TVA : FR 24 480 871 490

- **Processus de médiation**

Dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

- **Quel est le délai de réponse du Médiateur ?**

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après réception de votre demande. Ce délai peut être allongé en cas de litige complexe.

Pour plus d'informations concernant le Médiateur du Crédit Mutuel, nous vous invitons à lire la Charte de la Médiation : https://www.lemediateur-creditmutuel.com/sites/default/files/upload/charte_mediation_credit_mutuel.pdf ou à vous rendre sur le site internet du Médiateur (<https://www.lemediateur-creditmutuel.com/>)

Vous pouvez également saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans les conditions suivantes :

Par écrit :

Autorité des marchés financiers (AMF)

La médiation

17, place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

Par formulaire électronique (lien ci-dessous)

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Le Médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de toute réclamation qui entre dans son champ de compétence:

- commercialisation de produits financiers,
- gestion de portefeuille,
- transmission et réception d'ordres de bourse,
- tenue de compte titres ou PEA, etc.

- **Comment se déroule la procédure de médiation ?**

La procédure de médiation est gratuite. Chacune des parties présente au Médiateur ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.). La procédure est contradictoire et écrite. Le Médiateur peut également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties. Celles-ci indiquent si elles sont d'accord avec cette solution. Dans l'affirmative, le Médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment d'interrompre la procédure.

Vous avez souscrit en ligne via MONIWAN ou via LFAM pôle Gestion Privée :

Pour toutes réclamations, vous avez également la possibilité de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges.

Cette plateforme est accessible depuis ce lien : [Plateforme de règlement en ligne des litiges](#)

V. Protection des données à caractère personnel

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour le traitement des demandes / réclamations clients, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est Le Groupe La Française.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins liés au traitement de la demande / réclamation client. Elles pourront également être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la demande / réclamation client.

Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès du Groupe La Française, 128 boulevard Raspail 75006 PARIS, d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale

Annexe : Agréments des Sociétés du Groupe La Française

Le Service Clients & Partenaires de La Française est compétent pour toutes questions / réclamations relatives aux sociétés du Groupe suivantes :

- **La Française AM Finance Services :**

La Française AM Finance Services, entreprise d'investissement agréée par le CECEI sous le numéro 18673 X - Carte Professionnelle délivrée par La Française AM Finance Services la Préfecture de Police de Paris - Transaction Immobilière n° T11960.

La Française AM Finance Services est également enregistrée auprès de l'ORIAS en tant que Mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement et Courtier d'assurance ou de réassurance, depuis le 4 novembre 2016.

- **LFFS Luxembourg Branch**

LFFS Luxembourg Branch, succursale Luxembourgeoise de La Française AM Finance Service, immatriculée B239311 au registre de commerce et des sociétés à Luxembourg depuis le 21/11/2019 et référencée à la CSSF sous le numéro P00000635.

- **La Française Asset Management :**

LFAM, société de gestion, agréée par l'AMF sous le N°GP 97076 le 1er juillet 1997.

- **La Française REM :**

La Française REM, société de gestion, agréée par l'AMF sous le N°GP 07000058 le 26 juin 2007 – dispose de la carte Professionnelle sur les transactions immobilières délivrée par la Préfecture de Police de Paris n°T12056.

- **La Française Global Investment Solutions :**

Société de gestion agréée par l'AMF sous le N°GP 13000004 le 12 février 2013.

- **La Française Global Investment :**

La Française Global Investment, entreprise d'investissement agréée par l'ACPR sous le numéro CIB 15733. La Française Global Investment a été immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 828 091 496.

- **SIPAREX Proximité Innovation :**

SIPAREX Proximité Innovation agréée par l'AMF sous le n° GP04000032 le 27 avril 2004.

- **New Alpha Asset Management:**

New Alpha Asset Management, Société de gestion, agréée par l'AMF sous le N° GP-05000001 le 20 janvier 2005.

Les agréments des sociétés peuvent être consultés sur les sites : www.amf-france.org – www.acpr.banque-france.fr
– www.orias.fr