

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES GROUPAMA ASSET MANAGEMENT

Groupama Asset Management, o “Groupama AM”, se compromete constantemente a ofrecer la mejor calidad de servicio posible a sus clientes. No obstante, teniendo en cuenta que a veces pueden surgir dificultades, ponemos a su disposición nuestro dispositivo de tramitación de reclamaciones.

El objetivo de este documento es guiarle en el proceso de presentación de una reclamación. También tiene como objetivo informarle acerca de nuestros compromisos y proporcionarle toda la información relevante relacionada con nuestro procedimiento de tramitación de reclamaciones y las vías de recurso disponibles.

¿Qué es una reclamación?

Una reclamación se define como una declaración de su descontento con Groupama Asset Management en relación con uno de los servicios de inversión que se le ha prestado: gestión financiera, suscripción a una de nuestras IIC, asesoramiento de inversión, etc.

Nuestros equipos tramitarán cualquier solicitud de información, asesoramiento o aclaración que usted envíe a Groupama AM sin que se considere una reclamación.

¿Cómo presentar una reclamación en Groupama?

Puede presentar una reclamación en relación con uno de los productos o servicios de Groupama Asset Management por:

- Correo electrónico: reclamationassetmanagement@groupama-am.fr
- Correo postal:

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

También puede enviarnos una carta a las siguientes direcciones postales:



- **En España:**

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

- **En Italia:**

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

Si la reclamación no está relacionada con los servicios ofrecidos por Groupama AM (IIC o mandatos), sino con los servicios ofrecidos por Groupama (seguros o productos de ahorro salarial), póngase en contacto con:

Para seguros (IARD ¹ o de vida)	<ul style="list-style-type: none">○ A través del formulario de contacto, disponible en el siguiente enlace: https://www.groupama.fr/reclamations/○ Por correo postal o por teléfono, dirigiéndose a la persona de contacto habitual o a la oficina central de la Caja Regional de Groupama competente.
Para productos de ahorro salarial	<ul style="list-style-type: none">○ Por teléfono en el servidor local: +33 1 43 60 43 60○ Por correo postal a la siguiente dirección: Groupama Epargne Salariale – Service Clients – 46 Jules Méline – 53098 LAVAL Cedex 9.

Nuestros compromisos

Tramitaremos su reclamación de forma gratuita, rápida y transparente con el objetivo de encontrar una solución que cumpla plenamente con sus expectativas y garantice su satisfacción.

1. Gratuidad

Nuestros servicios tramitarán su reclamación de forma totalmente gratuita. Por lo tanto, no deberá asumir ningún gasto relacionado con la tramitación de su reclamación.

2. Rapidez

El Servicio de atención al cliente de Groupama Asset Management se compromete a:

- acusar recibo de todas las reclamaciones recibidas en un plazo de 10 días;
- respetar un plazo de 2 meses entre la fecha de envío de la reclamación y la fecha de envío de la respuesta.

¹ IARD son las siglas de incendios, accidentes y riesgos diversos



3. Transparencia

Nos comprometemos a responder a cualquier solicitud de información con respecto al estado de la tramitación de su reclamación. Además, en circunstancias excepcionales, le informaremos en caso de no poder cumplir con los plazos previstos para proporcionarle una respuesta.

4. Tratamiento de datos personales

Con arreglo al Reglamento general de protección de datos en vigor desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley francesa de protección de datos de 1978, los datos personales recopilados están sujetos a un tratamiento específico por parte de Groupama AM. Por lo tanto, los datos recopilados solamente se utilizan para la tramitación de reclamaciones.

Por último, los clientes que presenten una reclamación podrán ejercer los derechos de rectificación, acceso, información y supresión de datos de acuerdo con la normativa vigente, poniéndose en contacto con el delegado de protección de datos de Groupama AM a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@groupama-am.fr.

Posibles recursos

No obstante, si no está satisfecho con la respuesta recibida, puede ponerse en contacto con las autoridades competentes, según el país, para solicitar un procedimiento de mediación.

En Francia, se puede solicitar la ayuda del mediador de la Autorité des marchés financiers (AMF).

La reclamación debe enviarse:

- Gratuitamente por vía electrónica, a través de la dirección <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>, rellenando el formulario en línea en el sitio web de la AMF.
- O por correo postal a la siguiente dirección:

Mediador de la AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75002 París

En Alemania:

- Autoridad supervisora: BaFin - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
- Dirección: Graurheindorfer Straße 108 - 53117 Bonn – Alemania
- Teléfono: + 49 228 4108-1550
- [Sitio web](#)



En Bélgica:

- Asociación: Ombudsfín
- Dirección: Ombudsfín North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, nº 8, bte. 2 / 1000 Bruselas
- Teléfono: +32 25 45 77 70
- [Sitio web](#)

En Italia:

- Autoridad supervisora: Commissione Nazionale Per Le Societa' E La Borsa
- Dirección: CONSOB - Consumer Protection Office - Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma (Italia)
- Teléfono: +39 68 47 78 50
- [Sitio web](#)
Este sitio web está específicamente dirigido a los inversores particulares cuya reclamación por daños y perjuicios no supere los 500.000 euros.
- Para todos los demás casos, consulte el organismo de control competente, el Consob, a través de su [sitio web](#).

En Luxemburgo:

- Autoridad supervisora: Commission de Surveillance du Secteur Financier
- Dirección: CSSF - 283, route d'Arlon - L-1150, Luxemburgo
- Teléfono: +352 26 251 2574 o +352 26 251 2904
- [Sitio web](#)

En los Países Bajos:

- Autoridad supervisora: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Dirección: Kifid - Postbus 93257 - 2509 AG, DEN HAAG
- Teléfono: +31 70 333 8 999
- [Sitio web](#)

En España:

- Autoridad supervisora: Comisionado para la Defensa del Inversor de la CNMV
- Dirección: CNMV - Torre Serrano Serrano, 47 28001 Madrid
- Teléfono: +34 902 149 200
- [Sitio web](#)

En Suiza:

- Asociación: Swiss Chambers' Arbitration Institution
- Dirección: SCAI - Boulevard du Théâtre 4, case postale 5039, 1211 Ginebra 11
- Teléfono: +41 22 819 91 57
- [Sitio web](#)



Groupama
ASSET MANAGEMENT

En Portugal:

- Autoridad supervisora: Comissao do Mercado de Valores Mobiliarios
- Dirección: CMVM – Rua Laura Alves, n.º4, 1050-138 Lisboa
- Teléfono: +351 800 205 339
- [Sitio web](#)