



## **GESTIONE DEI RECLAMI GROUPAMA ASSET MANAGEMENT**

Groupama Asset Management, o "Groupama AM", si impegna costantemente a fornire ai propri clienti la migliore qualità di servizio possibile. Tuttavia, poiché talvolta possono sorgere delle difficoltà, il nostro sistema di gestione dei reclami è a Sua disposizione per assisterla.

Il presente documento può guidarla nel processo di presentazione di un reclamo. Inoltre, ha lo scopo di informarla in merito agli impegni assunti e di fornirle tutte le informazioni necessarie sulla nostra procedura di gestione dei reclami e sulle possibili modalità di presentazione di un ricorso.

### **Che cos'è un reclamo?**

Si definisce reclamo una dichiarazione di insoddisfazione nei confronti di Groupama Asset Management, relativa a un servizio di investimento fornito: gestione finanziaria, sottoscrizione di uno dei nostri OICR, consulenza sugli investimenti.

Qualsiasi Sua richiesta di informazioni, consulenza o chiarimento a Groupama AM sarà elaborata dai nostri team senza essere considerata un reclamo.

### **Come posso presentare un reclamo a Groupama?**

È possibile presentare un reclamo in relazione ai prodotti o servizi di Groupama Asset Management nei seguenti modi:

- Tramite e-mail, scrivendo al seguente indirizzo:  
[reclamationassetmanagement@groupama-am.fr](mailto:reclamationassetmanagement@groupama-am.fr)
- A mezzo posta, scrivendo al seguente indirizzo:

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

Può inoltre scriverci ai seguenti recapiti postali:

- **Per la Spagna:**

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

- **Per l'Italia:**

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

Se il reclamo non riguarda i servizi offerti da Groupama AM (OICR o mandati), bensì i servizi offerti da Groupama (assicurazioni o risparmio salariale), La invitiamo a contattare:

Per le assicurazioni (IARD <sup>1</sup> o vita)	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramite modulo di contatto accessibile al seguente link: <a href="https://www.groupama.fr/reclamations/">https://www.groupama.fr/reclamations/</a></li><li>○ Contattando, a mezzo posta o tramite telefono, il Suo referente abituale o la sede della cassa regionale Groupama competente.</li></ul>
Per il risparmio salariale	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Per telefono: +33 1 43 60 43 60</li><li>○ Scrivendo a mezzo posta: Groupama Epargne Salariale – Service Clients – 46 Jules Méline – 53098 LAVAL Cedex 9.</li></ul>

## I nostri impegni

Le garantiamo che il Suo reclamo sarà gestito gratuitamente, in modo rapido e trasparente, con l'obiettivo di trovare una soluzione che soddisfi pienamente le Sue aspettative e garantisca la Sua soddisfazione.

### 1. Gratuità

Il nostro Servizio Clienti tratterà il Suo reclamo a titolo completamente gratuito. Non Le sarà addebitato alcun costo per la sua gestione.

### 2. Rapidità

Il Servizio Clienti di Groupama Asset Management si impegna a:

- Confermare la ricezione di tutti i reclami ricevuti entro 10 giorni dal loro invio;
- Rispondere al Suo reclamo entro 2 mesi dalla data in cui è stato inviato.

### 3. Trasparenza

Ci impegniamo a rispondere a qualsiasi Sua richiesta di informazioni sullo stato di avanzamento del Suo reclamo. Inoltre, in circostanze particolari, La terremo informata qualora non ci sia possibile rispettare le scadenze che ci siamo fissati per fornirle una

---

<sup>1</sup> IARD sta a indicare incendio, infortuni e rischi diversi

risposta.

#### 4. Trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali, entrato in vigore il 25 maggio 2018, e della Legge francese sulla protezione dei dati del 1978, i dati personali raccolti presso Groupama AM sono oggetto di un trattamento dedicato. Tali dati vengono infatti utilizzati esclusivamente per l'elaborazione dei reclami. Inoltre, i clienti che presentano un reclamo possono esercitare i propri diritti di rettifica, accesso, informazione e cancellazione, conformemente alla normativa vigente, contattando il Responsabile della protezione dei dati di Groupama AM al seguente indirizzo [dpo@groupama-am.fr](mailto:dpo@groupama-am.fr).

### Possibili modalità di presentazione di un ricorso

Se non è soddisfatto dell'esito del Suo reclamo, può contattare l'autorità competente nel Suo Paese per richiedere una procedura di mediazione.

**In Francia** è possibile richiedere l'intervento del mediatore dell'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

I reclami devono pervenire:

- Per via elettronica, gratuitamente, all'indirizzo <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> compilando il modulo online sul sito web dell'AMF.
- A mezzo posta al seguente recapito:

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

#### Per la Germania:

- Autorità di vigilanza: BaFin - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
- Indirizzo: Graurheindorfer Straße 108 - 53117 Bonn - Germania
- Tel.: + 49 22841081550
- [Sito Internet](#)

#### Per il Belgio:

- Associazione: Ombudsfm
- Indirizzo: Ombudsfm North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2 / 1000 Bruxelles.
- Tel.: +32 25457770
- [Sito Internet](#)



**Per l'Italia:**

- Autorità di vigilanza: Commissione Nazionale per le Società e la Borsa
- Indirizzo: CONSOB - Consumer Protection Office - Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma (Italia)
- Tel.: +39 06 8477850
- [Sito Internet](#)  
Questo sito è specificatamente dedicato agli investitori privati le cui richieste di risarcimento non superano i 500.000 euro.
- Per tutti gli altri casi, La preghiamo di fare riferimento all'organo di vigilanza competente, la Consob, tramite il [sito web](#).

**Per il Lussemburgo:**

- Autorità di vigilanza: Commission de Surveillance du Secteur Financier
- Indirizzo: CSSF - 283, route d'Arlon - L-1150, Luxembourg
- Tel.: +352 262512574 o +352 262512904
- [Sito Internet](#)

**Per i Paesi Bassi:**

- Autorità di vigilanza: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Indirizzo: Kifid - Postbus 93257 - 2509 AG, DEN HAAG
- Tel.: +31 703338999
- [Sito Internet](#)

**Per la Spagna:**

- Autorità di vigilanza: Comisionado para la Defensa del Inversor de la CNMV
- Indirizzo: CNMV - Torre Serrano Serrano, 47 28001 Madrid
- Tel.: +34 902149200
- [Sito Internet](#)

**Per la Svizzera:**

- Associazione: Istituto di arbitrato delle camere svizzere
- Indirizzo: SCAI - Boulevard du Théâtre 4, case postale 5039, 1211 Genève 11
- Tel.: +41 228199157
- [Sito Internet](#)

**Per il Portogallo:**

- Autorità di vigilanza: Comissao do Mercado de Valores Mobiliarios
- Indirizzo: CMVM – Rua Laura Alves, n.º4, 1050-138 Lisboa
- Tel.: +351 800205339
- [Sito Internet](#)