

GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI DI GROUPAMA ASSET MANAGEMENT

Groupama Asset Management, o «Groupama AM», si impegna costantemente a fornire la migliore qualità di servizio possibile alla propria clientela. Consapevoli tuttavia che talvolta possono sorgere delle difficoltà, il nostro sistema di gestione dei reclami è a vostra disposizione per aiutarvi.

Il presente documento ha lo scopo di guidarvi nella procedura di presentazione di un reclamo. Ha inoltre l'obiettivo di informarvi sui nostri impegni e di fornirvi tutte le informazioni utili relative alla nostra procedura di gestione dei reclami e ai mezzi di ricorso disponibili.

Che cos'è un reclamo?

Per reclamo si intende una segnalazione di insoddisfazione nei confronti di Groupama AM in relazione a uno dei servizi di investimento che vi è stato fornito: gestione finanziaria (compresa la gestione patrimoniale privata), sottoscrizione di uno dei nostri OIC, consulenza in materia di investimenti.

Qualsiasi richiesta di informazioni, parere o chiarimento da parte vostra indirizzata a Groupama AM sarà trattata dai nostri team senza essere considerata un reclamo.

Come presentare un reclamo a Groupama?

Per quanto riguarda uno dei prodotti o servizi di Groupama AM, è possibile inviare il reclamo tramite:

- E-mail al seguente indirizzo: reclamationassetmanagement@groupama-am.fr
- Nell'ambito della gestione privata affidata ad Inocap Gestion, di competenza di Groupama AM, e-mail al seguente indirizzo: reclamation@inocapgestion.com
- Posta all'indirizzo seguente:

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

È inoltre possibile inviarci una comunicazione ai seguenti indirizzi postali:

- **In Spagna:**

Groupama Asset Management SA FILIALE IN SPAGNA
Torre Europa Paseo de la Castellana 95, pl. 28 28046 (Madrid)

- **In Italia:**

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

Se il reclamo non riguarda i servizi offerti da Groupama AM (OIC o mandati o gestione privata), ma piuttosto i servizi offerti da Groupama (assicurazione o risparmio salariale), vi invitiamo a contattare:

Per l'Assicurazione (Rami Danni o Vita)	<ul style="list-style-type: none">○ Tramite il modulo di contatto disponibile sul sito Groupama selezionando la sezione «Reclami» in fondo alla pagina iniziale o utilizzando direttamente il seguente link: https://www.groupama.fr/reclamations/ Prima parte dell'indice «Desiderate presentare un reclamo?»○ Per posta o per telefono rivolgendosi al proprio referente abituale o alla sede della Cassa Regionale Groupama competente.
Per il risparmio salariale	<ul style="list-style-type: none">○ Per telefono al numero locale: +33 1 43 60 43 60 (senza costi aggiuntivi)○ Tramite il modulo di contatto sul sito web www.groupama-es.fr; sezione «Contattaci», quindi «Non ho trovato risposta alla mia richiesta» o direttamente al seguente link: https://www.groupama-es.fr/epargnants/contact/○ Per posta al seguente indirizzo: Groupama Epargne Salariale – Servizio Clienti – 46 Jules Méline – 53098 LAVAL Cedex 9.

I nostri impegni

Vi garantiamo un trattamento gratuito, rapido e trasparente del vostro reclamo, con l'obiettivo di trovare una soluzione che soddisfi pienamente le vostre aspettative e garantisca la vostra soddisfazione.

1. Gratuità

L'elaborazione del reclamo da parte dei nostri servizi è completamente gratuita. Pertanto, non dovrete sostenere alcun costo relativo alla gestione del reclamo.

2. Rapidità

Il Servizio Clienti di Groupama AM si impegna a:

- Confermare la ricezione di tutti i reclami ricevuti entro 10 giorni dalla data di invio. Per i reclami inviati per posta fa fede il timbro postale;

- Rispettare un termine di 2 mesi tra la data di invio del reclamo e la data di invio della risposta fornita.

3. Trasparenza

Ci impegniamo a rispondere a qualsiasi richiesta di informazioni che potreste avere riguardo allo stato di avanzamento dell'elaborazione del vostro reclamo. Inoltre, in caso di circostanze particolari, vi terremo informati qualora i termini che ci siamo impegnati a rispettare per fornirvi una risposta non possano essere rispettati.

4. Trattamento dei dati personali

In applicazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali entrato in vigore il 25 maggio 2018 e della legge francese Informatique et Libertés del 1978, i dati personali raccolti sono oggetto di un trattamento dedicato a Groupama AM.

Pertanto, i dati raccolti vengono utilizzati esclusivamente ai fini della gestione dei reclami.

Infine, i clienti che presentano i reclami possono esercitare i diritti di rettifica, accesso, informazione e cancellazione nel rispetto della normativa vigente, contattando il Responsabile della protezione dei dati di Groupama AM all'indirizzo dpo@groupama-am.fr.

Ricorsi possibili

Tuttavia, in caso di insoddisfazione per il seguito dato al reclamo, o in caso di mancata risposta entro il termine di 2 mesi previsto, è possibile contattare, a seconda del paese, le autorità competenti per richiedere una procedura di mediazione.

In Francia, è possibile rivolgersi al mediatore dell'Autorité des marchés financiers (AMF). Il ricorso a questo strumento è definitivo, gratuito e richiede il rispetto della carta di mediazione dell'AMF disponibile qui: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediatteur-de-lamf/le-mediatteur-mode-d'emploi/quelles-regles-encadrent-la-mediation>.

Il reclamo deve essere inviato:

- Per via elettronica, compilando il modulo online sul sito dell'AMF tramite questo link: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediatteur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- Per posta al seguente indirizzo:

Mediateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75002 Parigi

In Germania:

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

In Belgio:

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

In Italia:

- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) dedicato agli investitori privati le cui richieste di risarcimento non superano i 500.000 euro.
- Indirizzo: Arbitro per le Controversie finanziarie - Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma (Italia)
- Tel.: +39 06 8477850
- [Sito Internet](#)
- Per tutti gli altri casi, La preghiamo di fare riferimento all'organo di vigilanza competente, la Consob, tramite il sito della Consob alla pagina www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti.

In Lussemburgo:

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

Nei Paesi Bassi:

- Autorità di vigilanza: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Indirizzo: Kifid - Postbus 93257 - 2509 AG, L'AIA
- Tel.: +31 703338999
- [Sito web](#)

In Spagna:

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

In Svizzera:

- Associazione: Swiss Chambers' Arbitration Institution

- Indirizzo: SCAI - Boulevard du Théâtre 4, casella postale 5039, 1211 Ginevra 11
- Tel.: +41 228199157
- [Sito web](#)

In Portogallo:

- Autorità di vigilanza: Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- Indirizzo: CMVM – Rua Laura Alves, n.º4 , 1050-138 Lisbona
- Tel.: +351 800205339
- [Sito web](#)