

# TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES DE GROUPAMA ASSET MANAGEMENT

Groupama Asset Management, o «Groupama AM», se compromete en todo momento a proporcionar la mejor calidad de servicio posible a sus clientes. Sin embargo, conscientes de que en ocasiones pueden surgir dificultades, nuestro sistema de gestión de reclamaciones está a su disposición para ayudarle.

El presente documento tiene por objeto guiarle en el proceso de presentación de una reclamación. También tiene como objetivo informarle sobre nuestros compromisos y proporcionarle toda la información útil relativa a nuestro procedimiento de tramitación de reclamaciones, así como a las vías de recurso disponibles.

## ¿Qué es una reclamación?

Una reclamación se define como una declaración de su insatisfacción con Groupama Asset Management en relación con alguno de los servicios de inversión que se le han prestado: gestión financiera (incluida la gestión privada), suscripción a alguna de nuestras IIC, o asesoramiento en materia de inversiones.

Cualquier solicitud de información, opinión o aclaración que dirija a Groupama AM será tramitada por nuestros equipos sin que se considere una reclamación.

## ¿Cómo presentar una reclamación en Groupama?

En relación con uno de los productos o servicios de Groupama Asset Management, puede presentar la reclamación:

- Correo electrónico a la siguiente dirección:  
[reclamationassetmanagement@groupama-am.fr](mailto:reclamationassetmanagement@groupama-am.fr)
- En el marco de la gestión privada a cargo de Inocap Gestion, con la experiencia de Groupama Asset Management:  
[reclamation@inocapgestion.com](mailto:reclamation@inocapgestion.com)
- Correo postal a la siguiente dirección:

**Groupama Asset Management,**

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

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**  
Viale Cesare Pavese, 385-00144, Roma, Italia

Si la reclamación no se refiere a los servicios ofrecidos por Groupama AM (IIC o mandatos o gestión privada), sino a los servicios ofrecidos por Groupama (seguros o ahorro salarial), le invitamos a ponerse en contacto con:

<p>Para seguros (daños o Vida)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A través del formulario de contacto disponible en la página web de Groupama, seleccionando la sección «Reclamaciones» en la parte inferior de la página de inicio o utilizando directamente el siguiente enlace: <a href="https://www.groupama.fr/reclamations/">https://www.groupama.fr/reclamations/</a> Primera parte del índice «¿Desea presentar una reclamación?»</li> <li>○ Por correo postal o por teléfono, dirigiéndose a su interlocutor habitual o a la sede de la Caja Regional de Groupama competente.</li> </ul>
<p>Para el ahorro salarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por teléfono, llamando al número local: +33 1 43 60 43 60 (sin recargo)</li> <li>○ A través del formulario de contacto de la página web <a href="http://www.groupama-es.fr">www.groupama-es.fr</a>; sección «Contacto», y luego «No he encontrado respuesta a mi consulta» o directamente en el siguiente enlace: <a href="https://www.groupama-es.fr/epargnants/contact/">https://www.groupama-es.fr/epargnants/contact/</a></li> <li>○ Por correo postal a la siguiente dirección: Groupama Epargne Salariale – Servicio de Atención al Cliente – 46 Jules Méline – 53098 LAVAL Cedex 9.</li> </ul>

## Nuestros compromisos

Le garantizamos una tramitación gratuita, rápida y transparente de su reclamación, con el objetivo de encontrar una solución que responda plenamente a sus expectativas y garantice su satisfacción.

### 1. Gratuidad

La tramitación de su reclamación por parte de nuestros servicios es totalmente gratuita. Por lo tanto, no tendrá que asumir ningún coste relacionado con la gestión 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 a partir de la fecha de envío. El matasellos dará fe en el caso de las reclamaciones enviadas por correo postal;

- Respetar un plazo de 2 meses entre la fecha de envío de la reclamación y la fecha de envío de la respuesta que se le facilite.

### 3. Transparencia

Nos comprometemos a responder a cualquier solicitud de información que pueda tener sobre el estado de tramitación de su reclamación. Además, en caso de circunstancias especiales, le mantendremos informado si no podemos cumplir los plazos que nos hemos comprometido a respetar para proporcionarle una respuesta.

### 4. Tratamiento de datos personales

En aplicación del Reglamento General de Protección de Datos, que entró en vigor el 25 de mayo de 2018, y de la Ley francesa de Informática y Libertades de 1978, los datos personales recopilados son objeto de un tratamiento específico de Groupama AM.

Por lo tanto, los datos recopilados solo se utilizan en el marco de la tramitación de las reclamaciones.

Por último, los clientes que presenten reclamaciones pueden ejercer sus derechos de rectificación, acceso, información y supresión, de conformidad con la normativa vigente, poniéndose en contacto con el Delegado de Protección de Datos de Groupama AM a través de la siguiente dirección: [dpo@groupama-am.fr](mailto:dpo@groupama-am.fr).

## Recursos posibles

No obstante, en caso de insatisfacción con el curso dado a su reclamación, o en caso de falta de respuesta en el plazo de 2 meses establecido, puede ponerse en contacto, según el país, con las autoridades competentes para solicitar un procedimiento de mediación.

**En Francia**, es posible recurrir al mediador de la Autoridad de Mercados Financieros (AMF). Recurrir a este mecanismo es definitivo, gratuito y requiere respetar el reglamento de mediación de la AMF, disponible aquí: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-d-emploi/quelles-regles-encadrent-la-mediation>.

La reclamación debe enviarse:

- Por vía electrónica, rellenando el formulario en línea en la página web de la AMF a través de este enlace: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- Por correo postal a la siguiente dirección:

**Médiateur de l'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
- Tel.: + 49 22841081550
- [Sitio web](#)

#### **En Bélgica:**

- Asociación: Ombudsfín
- Dirección: Ombudsfín North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n.º 8, apart. 2 / 1000 Bruselas.
- Tel.: +32 25457770
- [Sitio web](#)

#### **En Italia:**

- Autoridad supervisora: Commissione Nazionale per la Società e la Borsa
- Dirección: CONSOB - Oficina de Protección del Consumidor - Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma (Italia)
- Tel.: +39 06 8477850
- [Sitio web](#)
  - Este sitio web está dedicado específicamente a los inversores particulares cuya reclamación por daños y perjuicios no supere los 500 000 euros.
- Para todos los demás casos, consulte al organismo de control competente, la Consob, a través de su [sitio web](#).

#### **En Luxemburgo:**

- Autoridad supervisora: Comisión de Supervisión del Sector Financiero
- Dirección: CSSF - 283, route d'Arlon - L-1150, Luxemburgo
- Tel.: +352 262512574 o +352 262512904
- [Sitio web](#)

#### **En los Países Bajos:**

- Autoridad supervisora: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Dirección: Kifid - Apartado de correos 93257 - 2509 AG, LA HAYA
- Tel.: +31 703338999
- [Sitio web](#)

#### **En España:**

- Autoridad supervisora: Comisión para la Defensa del Inversor de la CNMV
- Dirección: CNMV - Torre Serrano Serrano, 47 28001 Madrid
- Tel.: +34 902149200
- [Sitio web](#)

#### **En Suiza:**

- Asociación: Swiss Chambers' Arbitration Institution

- Dirección: SCAI - Boulevard du Théâtre 4, apartado de correos 5039, 1211 Ginebra 11
- Tel.: +41 228199157
- [Sitio web](#)

**En Portugal:**

- Autoridad supervisora: Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- Dirección: CMVM – Rua Laura Alves, n.º 4, 1050-138 Lisboa
- Tel.: +351 800205339
- [Sitio web](#)