



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

11/08/2023

Document
C0 - Public
C1 - Interne
C2 - Restreint
C3 -
Confidentiel
C4 - Secret

Contenu

- 1 Objectifs et périmètre..... 3**
- 2 Qui peut nous contacter ?..... 3**
- 3 Comment nous contacter ? 3**
- 4 Les délais de traitement..... 5**
- 5 Le traitement des réclamations 5**
- 5.1 Qu'est-ce qu'une réclamation ? 6**
- 5.2 Le traitement de la réclamation..... 6**
- 5.3 Que faire au cas où la réponse apportée par LBP AM à votre réclamation ne vous satisfait pas ? 6**
- 6 Protection des données à caractère personnel 7**

1 Objectifs et périmètre

Conformément aux dispositions des articles 321-40 et 321-41 (OPCVM) et 318-10 et 318-10-1 (FIA) du Règlement Général de l'AMF, cette politique de LBP AM décrit le circuit de traitement de toutes les demandes d'informations clients ainsi que des réclamations clients avec comme objectif l'amélioration continue de la qualité des produits et services offerts à notre clientèle.

2 Qui peut nous contacter ?

Les porteurs des OPC gérés par LBP AM peuvent nous contacter sur toute question/ réclamation relative à la Gestion de l'OPC (performances, valeur liquidative, documents réglementaires...).

Les clients auxquels LBP AM délivrent un service d'investissement peuvent également nous contacter pour toute question/ réclamation portant sur le service d'investissement.

Vous pouvez également contacter LBP AM si vous n'êtes pas encore client ou porteur et que vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur les produits et services proposés par LBP AM.

Concernant les réclamations, un dispositif particulier de traitement est mis en place et décrit ci-après au point 5.

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

Pour toute réclamation portant sur un service délivré par La Banque Postale, vous pouvez contacter celle-ci :

- Par mail en vous rendant sur la page "Nous contacter" du site internet de LBP AM, item Réclamation » ;
- Par courrier à l'adresse figurant sur vos relevés de compte ou en utilisant les enveloppes préaffranchies mises à votre disposition ;
- Par téléphone en appelant le numéro non surtaxé figurant sur vos relevés de compte.

3 Comment nous contacter ?

Les contacts sont différents selon que vous êtes :

- une personne physique ;
- un salarié ayant souscrit dans le cadre d'un dispositif d'épargne salariale ;
- une personne morale, association...

Personne physique	
Contact par courriel	demandeclientsparticuliers@lbpam.com
Contact par Courrier	LBP AM Direction Du Développement des Marchés de Particulier 36 quai Henri IV 75004 Paris

Salarié	
Contact par courriel	demandeclientsepargnesalariale@lbpam.com
Contact par Courrier	LBP AM Epagne Salariale 36 quai Henri IV 75004 Paris

Personne morale	
Contact par courriel	demandeclientsinstitutionnels@lbpam.com
Contact par Courrier	LBP AM Direction du développement 36 quai Henri IV 75004 Paris

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

- demande de documents règlementaires ;
- réclamation (insatisfaction/ mécontentement) ;
- autre demande.

Par ailleurs, aux fins de meilleurs traitements de votre demande, il est important de nous signaler si la souscription d'un de nos OPC a été effectuée *via* une autre entité que LBP AM, notamment La Banque Postale ou tout autre réseau distributeur.

4 Les délais de traitement

Si vous nous contactez par email : vous recevez un accusé-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 : dans ce cas, un accusé-réception vous sera envoyé dans les 10 jours maximum sauf si la réponse à votre réclamation vous a d'ores et déjà été envoyée.

Typologie de la demande	Délai maximum
Votre demande concerne un document réglementaire : comptes annuels composition des actifs à la clôture de l'exercice, les rapports du commissaire aux comptes, le rapport du conseil d'administration ou du directoire de la SICAV, prospectus, DICI...	8 jours ouvrés pour transmettre les derniers documents publiés
Votre demande porte sur des informations générales	10 jours ouvrés
Votre demande concerne une réclamation	10 jours ouvrés ¹

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

5 Le traitement des réclamations

¹ Sauf circonstances particulières dûment justifiées par LBP AM

5.1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

5.2 Le traitement de la réclamation

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

La Direction de la Conformité et du Contrôle Interne de LBP AM participe à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et dans le respect de vos intérêts vous soit apportée.

5.3 Que faire au cas où la réponse apportée par LBP AM à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

En cas de désaccord avec la réponse apportée, vous pouvez déposer un recours auprès de la Direction de la Conformité et du Contrôle Interne de LBPAM à l'adresse suivante : LBP AM, 36 Quai Henri IV 75004 Paris.

Vous pouvez également saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF.

■ Par écrit :

Autorité des marchés financiers
La Médiation
17 Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

■ Par courrier électronique : accès au formulaire de demande de médiation sur le site internet de l'AMF

[Demande de médiation | AMF \(amf-france.org\)](https://www.amf-france.org/fr/mediation)

Le site internet de l'AMF précise les modalités de recours à la médiation AMF dont une partie est reproduite ci-dessous :

[Présentation du médiateur | AMF \(amf-france.org\)](https://www.amf-france.org/fr/mediation)

Le Médiateur de l'AMF peut être saisi gratuitement par tout épargnant ou investisseur, consommateur, ou professionnel (société, association, caisse de retraite ou toute autre personne morale) ayant un différend individuel avec un intermédiaire financier ou un émetteur.

■ Quelle situation peut donner lieu à médiation ?

Le Médiateur intervient dans le cadre de tout litige qui entre dans le champ de compétence de l'AMF :

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

■ Dans quels cas le Médiateur ne peut-il pas intervenir ?

Le Médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie ou d'opérations bancaires (livrets, dépôt à terme, PEL, crédit). De plus, il ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier, ni sur la pertinence du choix d'un intermédiaire financier. Son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

■ Démarche préalable nécessaire

Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche écrite auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné. En cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois ou de réponse insatisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF par courrier ou formulaire électronique. Il instruira alors votre dossier.

6 Protection des données à caractère personnel

Les données collectées dans le cadre de la présente politique sont traitées par LBP AM en qualité de Responsable de traitement. Le traitement a pour finalité la gestion des réclamations (base légale du traitement : respect d'une obligation légale à laquelle la société est soumise - article 6.1 c du RGPD).

Pour en savoir plus sur la manière dont LBP AM traite vos données et sur vos droits RGPD (notamment votre droit d'accès, de rectification, d'effacement ou de limitation que vous pouvez exercer par courrier : LBP AM 36 quai Henri IV 75004 Paris ou par email : privacy@lbpam.com), vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité et de protection des données personnelles disponible sur notre site www.lbpam.com

LBP AM

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 6 096 204,80 euros

Siège social : 36, quai Henri IV 75004 Paris Immatriculée sous le n° 879 553 857 RCS Paris

Agréée en tant que société de gestion de portefeuille par l'AMF sous le n° GP-20000031

Code APE 6630Z / N° TVA Intracommunautaire : FR 71 879 553 857

www.lbpam.com