LA FRANÇAISE

Crédit Mutuel Alliance Fédérale

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

Cette politique du Groupe La Française a pour but de décrire le dispositif de suivi et de traitement des demandes d'informations et de réclamations clients avec pour objectif l'amélioration continue de la qualité des produits et services offerts à notre clientèle.

Mise à jour : Janvier 2026

LA FRANÇAISE

Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Dans un premier temps, rapprochez-vous de votre Conseiller habituel. Nous vous rappelons que pour toute demande d'information ou réclamation, vous devez contacter en priorité votre interlocuteur habituel.

Dans un second temps, il vous est possible d'adresser vos demandes en suivant la politique décrite ci-après.

LA FRANÇAISE
Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Sommaire

I. Qui peut nous contacter ? 4

II. Comment nous contacter ? 4

III. Les délais de traitement 6

IV. Le traitement des réclamations 8

V. Protection des données à caractère personnel 11

Annexe : Agréments des Sociétés du Groupe La Française 12

LA FRANÇAISE
Crédit Mutuel Alliance Fédérale

I. Qui peut nous contacter ?

Les détenteurs d'instruments financiers gérés ou conçus par le Groupe La Française peuvent nous contacter sur toute question ou réclamation relative à ces produits (performances, valeur liquidative, documents réglementaires…).

Les clients auxquels les sociétés du Groupe La Française délivrent un service d'investissement (conseil en investissement, réception-transmission d'ordres…) peuvent également nous contacter pour toute question ou réclamation portant sur le service d'investissement délivré.

Pour **toute question** portant sur un service ou un instrument financier délivré par le Groupe La Française, il vous est possible de nous contacter selon les modalités décrites ci-dessous.

Par courrier ou par téléphone / fax

La Française[1] – Service Clients & Partenaires
Adresse : 128 boulevard Raspail, 75006 Paris – FRANCE N° de téléphone : (+33) 1 53 62 40 60 N° de fax : 01 44 56 11 03

Crédit Mutuel Asset Management - pôle Gestion Privée (gestion sous mandat) – Service Clients
Adresse : 128 boulevard Raspail, 75006 Paris - FRANCE N° de téléphone : +33 1 73 00 73 60 N° de fax : 01 73 00 73 08

LFFS Luxembourg Branch (pour les fonds de droit luxembourgeois) – Service Clients
Adresse : 16, Boulevard Royal, L-2249 Luxembourg - LUXEMBOURG N° de téléphone : +352 248 322 001

Les **réclamations** font l'objet d'un dispositif particulier de traitement, décrit en ci-après en point IV.

**Le dispositif de traitement des demandes et réclamations s'effectue sans frais.*

II. Comment nous contacter ?

Les contacts sont différents selon la société et l'instrument ou le service financier délivré visés par la demande ou la réclamation :

[1] Le Service Clients & Partenaires est compétent pour toute questions ou réclamations relatives aux sociétés du Groupe La Française, à l'exception de CMAM pole Gestion Privée pour la gestion sous mandat (toute réclamation portant sur les produits et services de CM AM devra être transmise au business support CMAM), LFFS Luxembourg Branch pour les fonds de droits luxembourgeois (cf. liste des sociétés du Groupe en Annexe).

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 77 015 300 € · 480 871 490 RCS Paris · N° TVA 24 480 871 490

- **La Française**
  Votre réclamation porte sur un instrument financier du Groupe La Française (LFREM, CMAM, CIC Private Debt, Cigogne) ou sur un service ou une prestation proposée par LFFS (anciennement LFAM FS) ou Moniwan.
- **Crédit Mutuel Asset Management**
  Votre réclamation porte sur une prestation rendue par CMAM – pôle GP (conseil, gestion sous mandat).
- **LFFS Luxembourg Branch**
  Votre prestation porte sur un service ou une prestation rendu par LFFS Luxembourg Branch.
- **LFFS Italien Branch et LFFS Spanish Branch**
  A noter : lorsque votre prestation porte sur un service ou une prestation rendu par LFFS Italian Branch ou LFFS Spanish Branch, il convient de prendre attache avec les équipes LFFS Luxembourg Branch.

Groupe La Française

Contact courriel	Contact courrier
reclamations.clients@la-francaise.com	**La Française – Service Clients & Partenaires** 128 Boulevard Raspail, 75006 Paris FRANCE

Crédit Mutuel Asset Management – pôle Gestion Privée

(anciennement LFAM)

Contact courriel	Contact courrier
amweb@creditmutuel.fr	**Crédit Mutuel Asset Management – pôle Gestion Privée – Service Clients** 4 rue Gaillon, 75002 Paris FRANCE

La Française Finance Services – Luxembourg Branch

Contact courriel	Contact courrier
LFIComplianceOfficer@lafrancaise.group.com	**LFFS Luxembourg Branch - Service Clients** 16, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg LUXEMBOURG

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 77 015 300 € · 480 871 490 RCS Paris · N° TVA 24 480 871 490

L'objet du courrier / courriel doit indiquer la nature de la demande selon la terminologie suivante :

- La société concernée (cf. liste des sociétés du Groupe reprise en Annexe)
- Le service ou le produit concerné
- Demande de documents réglementaires
- Demande d'information / explication / clarification
- Réclamation (insatisfaction / mécontentement) sur un instrument financier ou un service rendu
- Autres demandes

⚠ Nous attirons l'attention sur le fait que le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, **le téléphone n'est pas une modalité retenue par le Groupe La Française pour instruire vos réclamations**. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service d'une part, de respecter la réglementation en vigueur d'autre part.

III. Les délais de traitement

La Française – Services Clients & Partenaires

Crédit Mutuel Asset Management – pôle Gestion Privée (gestion sous mandat) – Service Clients

Objet des réclamations adressées aux Services Clients en France :

- **Sur un instrument financier du Groupe La Française** (LFREM, CMAM, CIC Private Debt, Cigogne) **ou sur un service ou une prestation proposée par LFFS ou Moniwan**.
- **Une prestation rendue par CMAM pôle GP** (conseil, gestion sous mandat).

Accusé de réception de la demande selon la nature de la prise de contact :

- **Contact par mail** : réception d'un accusé de réception de votre demande.

- **Contact par courrier** : envoi d'un accusé de réception de votre demande **dans un délai de 10 jours ouvrables**, sauf si une réponse y a déjà été apportée.
- **Contact par tout autre moyen** : pas d'accusé de réception de votre demande, sauf si celle-ci concerne une réclamation reçue par courrier

Délai de traitement des réclamations :

Le délai de traitement de la demande est de **2 mois à compter de la date d'envoi**, le cachet de la Poste faisant foi**.

Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de votre réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai maximum de 2 mois, sur lequel le Groupe LF s'est engagé, ne peut pas être respecté.

*** Les délais courent à compter de l'envoi de la réclamation au service du Groupe La Française, le cachet de la Post faisant foi pour les courriers reçus par voie postale.*

LFFS Luxembourg Branch

Objet des réclamations adressées au Service Clients La Française au Luxembourg :

- **Sur un OPC luxembourgeois ou sur un service ou une prestation rendu par LFFS Luxembourg Branch**
- **Sur un service ou une prestation rendu par LFFS Italian Branch**
- **Sur un service ou une prestation rendu par LFFS Spanish Branch**

Accusé de réception de la demande selon la nature de la prise de contact :

- **Contact par mail** : réception d'un accusé de réception de votre demande.
- **Contact par courrier** : envoi d'un accusé de réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables, sauf si une réponse y a déjà été apportée.
- **Contact par tout autre moyen** : pas d'accusé de réception de votre demande, sauf si celle-ci concerne une réclamation reçue par courrier

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 77 015 300 € · 480 871 490 RCS Paris · N° TVA 24 480 871 490

IV. Le traitement des réclamations

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant le mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

⚠ Nous attirons l'attention sur le fait que le téléphone est un moyen vous permettant de nous contacter pour toute demande d'information. Toutefois, en cas de mécontentement de votre part, **le téléphone n'est pas une modalité retenue par le Groupe La Française pour instruire vos réclamations**. En effet, dans ce cas, une trace écrite des raisons de votre mécontentement est requise (par courrier ou courriel), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

Le traitement de la réclamation

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

La Direction de la Conformité du Groupe La Française pourra participer à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et réalisée dans le respect de vos intérêts, vous soit apportée.

Que faire lorsque la réponse apportée à votre réclamation par le Groupe La Française ne vous satisfait pas ?

La Française – Services Clients & Partenaires

Suite à vos différents échanges avec le Groupe La Française, si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pourrez vous adresser au **Médiateur de l'AMF** (médiateur public compétent pour toutes les réclamations portant sur un instrument financier).

LA FRANÇAISE
Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF dans les conditions décrites ci-après.

Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur de l'AMF ?

Le Médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de toute réclamation entrant dans son champ de compétence :

- Commercialisation de produits financiers,
- Gestion de portefeuille,
- Transmission et réception d'ordres de bourse,
- Tenue de comptes titres ou PEA,
- Etc.

Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter le site du Médiateur.

Quel est le processus de médiation du Médiateur de l'AMF ?

Chacune des parties présente au Médiateur ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.).

La procédure est contradictoire et écrite. Le Médiateur peut également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties.

Celles-ci indiquent si elles sont d'accord avec cette solution. Dans l'affirmative, le Médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment d'interrompre la procédure.

**La procédure de médiation auprès de l'AMF est gratuite.*

Quels sont les moyens de saisine du Médiateur de l'AMF ?

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF **par courrier** à l'adresse indiquée ci-après ou via le formulaire mis à disposition sur le site internet du Médiateur de l'AMF pour dépôt de dossier en ligne.

Saisine par courrier	Saisine via le formulaire
Autorité des Marchés Financiers La Médiation 17, place de la Bourse 75082 Paris CEDEX 02 FRANCE	Formulaire en ligne

LA FRANÇAISE
Crédit Mutuel Alliance Fédérale

LFFS Luxembourg Branch

Suite à vos différents échanges avec le Groupe La Française, si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pourrez vous adresser **à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)**.

Le Médiateur de l'Assurance

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance pour les réclamations liées à l'assurance-vie dans les conditions décrites ci-après.

En l'absence de réponse dans le délai de deux mois ou dans le cas où suite aux différents échanges avec le groupe La Française la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de l'Assurance.

Il pourra examiner votre demande uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 3 mois. L'avis ne lie pas les parties.

Il est possible de saisir la Médiation par voie électronique :

La Mediation de l'assurance - Saisir le médiateur ou par voie postale à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09.

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ».

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

Comment se déroule l'introduction d'une réclamation auprès de la CSSF ?

La procédure se fait à titre gratuit.

Préalablement à l'introduction auprès de la CSSF, le réclamant doit soumettre sa réclamation par écrit aux équipes La Française dédiées au Luxembourg. Si le réclamant n'a reçu ni réponse satisfaisante, ni accusé de réception dans le délai de **1 mois à partir de l'envoi de sa réclamation à La Française**, le réclamant peut saisir la CSSF de sa demande dans un délai de **1 an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de nos services**.

La réclamation est initiée par le biais d'un formulaire de réclamation envoyée à la CSSF selon les modalités décrites ci-après.

La réclamation doit être introduite avec tous les documents pertinents. La demande est considérée comme complète quand tous les documents et informations utiles à l'instruction de la réclamation ont été reçus par la CSSF.

Quels sont les moyens de saisine de la CSSF ?

Vous pouvez transmettre votre formulaire de réclamation auprès de la CSSF par voie postale ou par courriel, ou le remplir directement en ligne.

Envoi postal	Envoi courriel	Formulaire en ligne
Commission de surveillance du Secteur Financier (CSSF) **Département juridique CC** 283 route d'Arlon L-2991 Luxembourg LUXEMBOURG	Reclamation@cssf.lu	Formulaire en ligne

V. Protection des données à caractère personnel

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour le traitement des demandes / réclamations clients, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est Le Groupe La Française.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins liés au traitement de la demande / réclamation client. Elles pourront également être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la demande / réclamation client.

Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès du Groupe La Française, 128 boulevard Raspail 75006 PARIS, d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciales.

LA FRANÇAISE
Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Annexe : agréments des Sociétés du Groupe La Française

Le Service Clients & Partenaires de La Française est compétent pour répondre à toute question ou réclamation relative à la distribution par La Française Finance Services des produits des sociétés du Groupe, désignées ci-après :

- **La Française Finance Services**

La Française Finance Services, entreprise d'investissement agréée par l'ACPR sous le numéro 1673 – Carte professionnelle transaction sur immeubles et fonds de commerce délivrée par la CCI de Paris sous le numéro CPI 7501 2016 000 010 432.

La Française Finance Services est également enregistrée auprès de l'ORIAS en tant que Mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement et Courtier d'assurance ou de réassurance, depuis le 4 novembre 2016.

- **LFFS Luxembourg Branch**

LFFS Luxembourg Branch, succursale luxembourgeoise de La Française AM Finance Services, immatriculée B239311 au registre de commerce et des sociétés à Luxembourg depuis le 21/11/2019 et référencée à la CSSF sous le numéro P00000635.

- **LFFS Italian Branch**

LFFS Italian Branch, succursale italienne de La Française AM Finance Services, immatriculée 11089920968 au registre du commerce de Milan depuis le 24/11/2019.

- **LFFS Spanish Branch**

LFFS Spanish Branch, succursale espagnole de La Française AM Finance Services, immatriculée W0170909F au registre du commerce espagnole.

- **Crédit Mutuel Asset Management**

Crédit Mutuel Asset Management, société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le numéro GP 97-138
A noter que toute réclamation portant sur les produits et services de CM AM devra être transmise au business support CMAM

- **La Française REM**

La Française REM, société de gestion, agréée par l'AMF sous le N°GP 07000058 le 26 juin 2007 – dispose de la carte Professionnelle sur les transactions immobilières délivrée par la Préfecture de Police de Paris n°T12056.

- **New Alpha Asset Management :**

New Alpha Asset Management, Société de gestion, agréée par l'AMF sous le N° GP-05000001 le 20 janvier 2005.

- **SIPAREX Proximité Innovation :**

SIPAREX Proximité Innovation agréée par l'AMF sous le n° GP04000032 le 27 avril 2004.

Les agréments des sociétés peuvent être consultées sur les sites : www.amf-france.org – www.acpr.banque-france.fr – www.orias.fr – www.cssf.lu