



## **NEWALPHA ASSET MANAGEMENT**

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

**Novembre 2021**

## Préambule

---

**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 conseiller qui reste votre interlocuteur privilégié sur le produit considéré.**

**Dans un second temps Il vous est possible de nous solliciter. Pour cela, suivez la politique décrite ci-après.**

## I. Qui peut nous contacter ?

Les porteurs des instruments financiers gérés ou conçus par le Groupe La Française peuvent nous contacter sur toute question / 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 les contacter pour toute question / 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, vous pouvez nous contacter selon les modalités décrites ci-dessous.

- par téléphone ou fax au numéro suivant :

**La Française**<sup>1</sup> – Service Clients & Partenaires

N° de téléphone : 01.53.62.40.60

N° de fax : 01.44.56.11.03

- Par courrier à l'adresse suivante :

**La Française**<sup>1</sup> – Service Clients & Partenaires

Adresse : 128 boulevard Raspail 75006 PARIS

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

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

## II. Comment nous contacter ?



**LA FRANÇAISE**

<b>Contact par courriel</b>	<a href="mailto:reclamations.clients@lafrancaise-group.com">reclamations.clients@lafrancaise-group.com</a>
<b>Contact par courrier</b>	<b>La Française- Service Clients &amp; Partenaires</b> 128 boulevard Raspail 75006 PARIS

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

terminologie suivante :

- La société concernée (en l'occurrence New Alpha Asset Management)
- 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), et ce afin de cerner au mieux l'objet de votre réclamation et de vous apporter un meilleur service.

### Les délais de traitement

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

- Votre demande concerne un document réglementaire : comptes annuels, reporting mensuel, prospectus, note d'information, ...
  - Délai maximum : 8 jours ouvrés pour transmettre les derniers documents publiés.
- Votre demande porte sur des informations générales.
  - Délai maximum : 10 jours ouvrés.
- Votre demande concerne une réclamation.
  - Délai maximum : 2 mois.

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

### **III. Le traitement des réclamations**

#### Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant le mécontentement du client envers le professionnel.

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

### 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 au cas où la réponse apportée par Le Groupe La Française à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

Au 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 soit au :

- Médiateur du Crédit Mutuel, ou au
- Médiateur de l'AMF, le médiateur public compétent pour toutes réclamations portant sur un instrument financier.

Attention, votre choix étant définitif pour cette réclamation.

Le Groupe La Française a choisi son propre médiateur, à savoir le médiateur du Crédit Mutuel, qui est un médiateur d'entreprise.

Vous pouvez saisir le Médiateur du Crédit Mutuel :

#### **Par courrier**

Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel  
M. SCHILLINGER  
63, chemin Antoine Pardon  
69160 Tassin La Demi-Lune

**En utilisant le formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier :**

[www.lemediateur-creditmutuel.com](http://www.lemediateur-creditmutuel.com)

Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations concernant le service de médiation :

#### **Qui est le Médiateur du Crédit Mutuel ?**

Le Médiateur du Crédit Mutuel est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

## Processus de médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

## Quel est le délai de réponse du Médiateur ?

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après réception de votre demande.

**Pour plus d'informations** concernant le Médiateur du Crédit Mutuel, nous vous invitons à lire la Charte de la Médiation ou à vous rendre sur le site internet du Médiateur, accessibles depuis le site du Groupe La Française ([www.la-francaise.com/fr/service-clientele/](http://www.la-francaise.com/fr/service-clientele/)).

Vous pouvez également saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans les conditions suivantes :

Par écrit :

Autorité des marchés financiers (AMF)  
La médiation  
17, place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

Par formulaire électronique (lien ci-dessous)

<http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Epargne-Info-Service/Demande-une-mediation.html>

Le Médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de toute réclamation qui entre dans son champ de compétences:

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

## Comment se déroule la procédure de médiation ?

La procédure de médiation est gratuite. 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.

#### **IV. 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, commerciale.

Annexe : Agréments des Sociétés du Groupe La Française

Le Service Clients & Partenaires de La Française est compétent pour toutes questions / réclamations relatives à la société New Alpha Asset Management

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

Les agréments des sociétés peuvent être consultés sur les sites : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) – [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)  
– [www.orias.fr](http://www.orias.fr)





**NEWALPHA ASSET MANAGEMENT**

128 boulevard Raspail

75006 Paris, France

Tel : +331 4456 1000

Fax : +331 4456 1100

Email : [info@newalpha.com](mailto:info@newalpha.com)