

# Politique de traitement des réclamations

## Contexte et objectif

Le présent document décrit les conditions dans lesquelles LFPI Asset Management traite les réclamations adressées par ses clients et clients potentiels, conformément aux articles 313-8 et suivants du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers.

## Personne en charge du traitement des réclamations :

Monsieur Philippe Farhi, Président

## Modalités de saisine de LFPI Asset Management pour adresser une réclamation :

Conformément à l'instruction AMF n°2012-07, on entend par réclamation une déclaration du client actant de son mécontentement envers LFPI Asset Management. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Les clients suivants peuvent adresser des réclamations gratuitement à LFPI Asset Management :

- Clients non professionnels, existants ou potentiels, à qui LFPI Asset Management fournit ou envisage de fournir un service d'investissement (conseil en investissement, gestion de mandat individuel);
- Porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM lorsqu'aucun conseil en investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- Porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM émanant de clients non professionnels lorsqu'un conseil en investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les réclamations sont reçues :

- Par courrier :

LFPI Asset Management  
Monsieur Philippe Farhi  
24-26 rue Ballu  
75009 Paris

- Par téléphone :

01 58 36 44 81

- Par fax

01 53 83 80 11

- Par courriel :

[Philippe.farhi@lfpam.fr](mailto:Philippe.farhi@lfpam.fr) , objet « réclamation client »

LFPI Asset Management recommande d'envoyer sa demande avec un accusé de réception, afin de s'assurer de la correcte réception de la réclamation.

## Délais de traitement de la réclamation

LFPI Asset Management répond rapidement aux demandes de réclamations de ses clients. La société de gestion s'engage :

- A accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.
- A répondre au client dans un délai de 2 mois maximum entre la date de réception de la déclaration et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

## **Médiateur de l'AMF**

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation client, le client a la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF pour régler le différend à l'amiable.

- Par courrier

Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

- Par courriel :  
formulaire électronique disponible sur le site de l'AMF :

<http://www.amf-france.org>

La charte de médiation de l'AMF est disponible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org> , onglet « médiateur »