

Infos réglementaires

Traitement des réclamations et réclamations/questions relatives aux enjeux ESG

Date : Janvier 2020

Soucieux de vous apporter la meilleure qualité de service possible, Swiss Life Asset Managers France, a établi un dispositif de traitement des réclamations conforme à la réglementation en vigueur.

1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation s'entend comme **une déclaration de votre mécontentement** envers Swiss Life Asset Managers France via tout support traçable, en lien avec un des services d'investissement qui vous a été fourni.

2 Qu'est-ce qu'une réclamation/question relative aux enjeux ESG ?

Une réclamation/question relative aux enjeux ESG, correspond à une demande d'information ou l'expression d'un mécontentement sur la prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les services d'investissement proposés par Swiss Life Asset Managers France.

3 Traitement des réclamations au sein de Swiss Life Asset Managers France

Toute réclamation peut être adressée par email, courrier ou téléphone, ou auprès de votre interlocuteur habituel.

1. Par email adressé à reclamation@swisslife-am.com
2. Par courrier adressé à :
Swiss Life Asset Managers France
Service Clients - Réclamation
153 rue Saint Honoré
75001 PARIS
3. Par téléphone au : +33 (1) 45 08 79 70

Toute réclamation/question relative aux enjeux ESG, peut être envoyée au responsable ESG de Swiss Life Asset Managers France, par email adressé à reclamations-questions.ESG@swisslife-am.com

Swiss Life Asset Managers France s'engage à traiter votre réclamation ou votre réclamation/question relative aux enjeux ESG, gratuitement, rapidement, de manière transparente et aussi efficace que possible pour trouver une solution qui vous apporte satisfaction.

4 Délais de traitement

Nous nous engageons à respecter les délais de traitements suivants :

- **10 jours ouvrables maximum** à compter de la réception de votre réclamation pour vous en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- **2 mois maximum** entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée, sauf survenance de circonstances particulières que nous nous engageons à justifier auprès de vous.

Nous nous engageons à répondre à toute demande d'information de votre part sur le déroulement du traitement de votre réclamation. Nous vous tiendrons également informés lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

5 Médiation de l'autorité des marchés financiers

Dans le cas où suite à vos différents échanges, vous estimez que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

1. Par courrier adressé à :
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris cedex 2
2. Depuis le formulaire électronique accessible sur le site Internet de l'AMF :
<http://www.amf-france.org>