clientservices@lfis.com
www.lfis.com

POLITIQUE DE RECLAMATIONS / COMPLAINTS POLICY

30/06/2023

FR VERSION (EN VERSION BELOW)

LFIS Capital (« LFIS ») s'attache à vous apporter un service de qualité. Toutefois, des difficultés peuvent survenir et générer des réclamations. Cette politique indique la marche à suivre et les possibilités de recours dont vous pouvez disposer en cas de réclamation ou différend. Toutes réclamations concernant des activités autres que celles de LFIS doivent être adressées directement aux professionnels concernés.

Qu'est qu'une réclamation ?

Il faut entendre par réclamation toute déclaration actant de votre mécontentement envers LFIS, en lien avec un service d'investissement qui vous a été fourni ou la souscription d'un OPC. Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont pas considérées comme des réclamations.

Comment déposer une réclamation ?

Votre réclamation, comprenant une description exacte de la situation concernée, doit être adressée au département Service Client de LFIS par courrier ou email :

LFIS Capital
Service Clients / Réclamations
73 rue de Vaugirard
75006 Paris
France

**

clientservices@lfis.com

Le recours externe : Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Si vous estimez que notre réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez avoir recours au Médiateur de l'AMF en écrivant à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
France

Pour toute information sur la médiation proposée par l'AMF, consultez le site de l'AMF, rubrique Médiateur :

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

Principe de traitement des réclamations

LFIS s'engage à traiter toute réclamation selon les principes ci-après énoncés :

- **Gratuité :** Le traitement des réclamations est gratuit. Vous supportez, toutefois, vos propres frais et notamment vos frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel vous auriez demandé assistance.

- **Rapidité et respect des délais de traitement :** Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception par le service concerné ci-dessus cité. De même, le traitement de la réclamation n'excèdera pas un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation par le service concerné ci-dessus cité, sauf survenance de circonstances particulières.
- **Transparence :** LFIS vous communiquera toute information pertinente relative au déroulement du traitement de la réclamation dont vous pourriez raisonnablement faire la demande. Par ailleurs, nous vous tiendrons informé de toutes circonstances particulières ayant un effet sur les délais de traitement annoncés.
- **Efficacité et objectivité :** Nous avons mis en place une organisation permettant d'assurer un traitement efficace des réclamations et d'apporter une réponse justifiée à chacune.

clientservices@lfis.com
www.lfis.com

EN VERSION

LFIS Capital ("LFIS") strives to offer high quality service to its clients. However, difficulties may arise and result in complaints. This policy provides information on the recourse possibilities offered to LFIS clients in the event of a complaint or dispute. All complaints concerning activities other than those undertaken by LFIS must be made directly to the professionals concerned.

What is considered a complaint?

The term "complaint" refers to any objection indicative of a client's dissatisfaction with regards to an investment service provided by LFIS or to a subscription into a fund. Requests for information, opinions, clarification, services or benefits are accordingly not considered complaints.

How can you make a complaint?

You must file your complaint with the Client Service department of LFIS either by postal mail or email:

LFIS Capital
Service Clients / Réclamations
73 rue de Vaugirard
75006 Paris
France

**

clientservices@lfis.com

External recourse: the ombudsman at the Autorité des Marchés Financiers

If you deem our answer not satisfactory enough, you can contact the ombudsman at the French Autorité des Marchés Financiers (French financial markets regulator), by writing to:

Médiateur de l'AMF
Autorités des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
France

For information about AMF mediation, please consult the AMF website under the "ombudsman" section at:

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

Principles for handling complaints

LFIS is committed to handling complaints according to the principles set out below:

- **Free of charge:** The handling of complaints is free of charge. You must, however, pay for your own expenses and in particular postal, telephone and travel costs along with fees for consulting or from third parties from which you requested assistance.
- **Speed and compliance with handling timeframe:** We will acknowledge receipt of your complaint within ten business days of such receipt by LFIS' Client Service department. Complaint handling will not exceed two months from the send of your complaint by the above-mentioned department, except if specific circumstances make it impossible to comply with this timeframe.

- **Transparency:** LFIS will communicate all relevant information on the handling process you may reasonably request. Furthermore, we will keep you informed of any specific circumstances that may prevent us from answering you within the indicated timeframe.
- **Efficiency and Impartiality:** We have implemented an organization allowing us to ensure complaints are efficiently handled and each one answered with reasoned response.