

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

GÉNÉRALITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, AESTIAM a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients directs ou indirects (par l'intermédiaire de nos différents distributeurs ou partenaires) conformément à la réglementation applicable.

Ce dispositif s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie (non professionnelle, professionnelle, contrepartie éligible).

La politique de gestion des réclamations a pour objectif le suivi quantitatif des réclamations et l'amélioration des prestations fournies, dans le but de préserver les intérêts des clients.

DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION

Une réclamation se définit comme l'expression écrite, réceptionnée par courrier ou par courriel, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement par AESTIAM.

Une simple demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Les réclamations peuvent porter notamment sur la gestion immobilière, la performance des SCPI, les aspects tarifaires, le Label Investissement Socialement Responsable (ISR), les critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) pris en compte par les fonds concernés, ou sur la documentation légale ou tout élément relatif au service fourni.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR AESTIAM

AESTIAM s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client suivant les principes suivants :

- ✓ Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations, AESTIAM ne facture aucun frais pour le traitement des réclamations (frais de dossier, de recherche ou autre...).
- ✓ Transparence et objectivité à l'égard du client.
- ✓ Délai de traitement appropriée eu égard à la complexité de la réclamation.
- ✓ En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement informé.

Modalités de transmission des réclamations

La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation.

La réclamation doit être envoyée par courrier postal ou courriel soit :

- Au collaborateur de la Société de gestion qui est en relation directe avec le client.
- Au Service Relation Clients :
 - Par courrier postal à l'adresse suivante :
AESTIAM
Service Relations Clients
37 rue Edouard Vaillant, 37000 TOURS
 - Par courriel à scpi@aestiam.com

Pour plus de sécurité, nous vous recommandons d'adresser votre courrier postal par recommandé avec accusé de réception (LRAR) afin de garantir la bonne réception de votre réclamation.

Délai de traitement des réclamations

La réclamation est prise en charge dès réception. Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) prend connaissance de votre réclamation et procède alors à son analyse en liaison avec le Pôle ou service concerné afin d'élaborer une réponse qui soit conforme au respect des intérêts du client.

Le Service Relation Clients en accuse réception auprès du client concerné, par courrier postal ou par courriel, dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables suivants la réception de la réclamation, sauf si la réponse a déjà été apportée au client avant ce délai.

En cas d'absence du RCCI, la demande est communiquée à la Direction d'AESTIAM.

Le délai de traitement dépend de la nature de la réclamation, AESTIAM s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de sa date de réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard et dans quel délai une réponse sera effectuée.

La réclamation est enregistrée sur un registre dès sa réception afin de garantir le respect des délais de réponse.

La réponse apportée au client est validée par le RCCI ou la Direction d'AESTIAM puis transmise selon le même format de réception de la réclamation : support papier ou courriel.

- Les courriers sont soumis à la signature du Service Relation Clients et envoyés au client sous format LRAR.
- Les courriels sont envoyés au client avec accusé de lecture par le Service Relation Clients.

MÉDIATION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation ou si celle-ci n'a pas débouché sur une solution acceptable par le client, le service de médiation de l'AMF peut être saisi pour un différend entrant dans le champ d'intervention de l'AMF afin d'éviter une procédure judiciaire. La saisine du Médiateur est gratuite, confidentielle et encadrée par une charte. Le client peut s'adresser par courrier au médiateur de l'AMF à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Un formulaire de saisine électronique est également disponible sur le site de l'AMF (www.amf-france.org).

L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire du client et de la société de gestion.

A l'issue de son examen, le médiateur émet une recommandation, que la société de gestion et le client peuvent accepter ou refuser. Dans l'hypothèse où un accord ne serait pas trouvé, le client conserve le droit de saisir un tribunal.

Point important : Le client ne peut saisir le médiateur de l'AMF d'un litige que lorsque, ayant préalablement adressé une réclamation écrite à la société de gestion AESTIAM, celle-ci n'y a pas répondu dans le délai de deux (2) mois à compter de sa réception ou y a répondu défavorablement pour tout ou partie.

Le client ne peut saisir le médiateur de l'AMF plus d'un (1) an à compter de l'envoi de la réclamation écrite, ni si le litige a déjà été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un tribunal.

CONFIDENTIALITE

AESTIAM s'engage à respecter la plus grande confidentialité dans le traitement des réclamations.

CONSERVATION DES INFORMATIONS

Le registre des réclamations est conservé durant cinq (5) ans au moins. Dans le cas où une réclamation a été reçue, les éléments suivants sont conservés pendant cette durée :

- La correspondance papier ou par mail (sur le réseau) avec l'auteur de la réclamation ;
- La réponse effectuée au client ;
- Les pièces justificatives utilisées pour l'analyse ;
- Tous documents utiles à la compréhension du cas.

Mise à jour : septembre 2023