

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) conformément à la réglementation applicable.

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

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 demandes et réclamations peuvent porter notamment sur la gestion, la performance des SCPI, les aspects tarifaires 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.
- ✓ Transparence et objectivité à l'égard du client.
- ✓ Délai de traitement approprié 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 ou courriel soit par exemple :

- Au collaborateur de la société de gestion qui est en relation directe avec le client.
- Au Service relations clients de la société de gestion AESTIAM :

- Par courrier à l'adresse suivante :
AESTIAM
Réclamations
9, rue de Téhéran 75008 Paris

- Par courriel à scpi@aestiam.com

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

Délais de traitement des réclamations

Dès sa 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 de vos intérêts.

AESTIAM accuse réception dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la réclamation, sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

En cas d'absence du RCCI, la demande est communiquée à la Direction générale de la société de gestion.

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 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.

La réclamation est horodatée dès sa réception afin de garantir le respect des délais de réponse.

La réponse apportée est validée par le RCCI ou la Direction générale puis transmise par courrier recommandé avec accusé de réception.

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. La saisine du Médiateur est gratuite et encadrée par une charte. Le client peut s'adresser au médiateur de l'AMF par courrier à l'adresse suivante :

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

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site de l'AMF (www.amf-france.org).

Rédaction achevée en juin 2020