

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 ses 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).

La politique de gestion des réclamations a pour objectif le suivi quantitatif des réclamations et à 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. Néanmoins, elle fera également l'objet d'un suivi et d'un traitement minutieux.

Toutes réclamations formulées à l'oral ne permettent pas de disposer d'une copie datée de la réclamation. Les clients sont invités à formaliser leur mécontentement au moyen d'un support écrit durable.

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

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR AESTIAM

Première étape : Lorsque survient une difficulté ou un dysfonctionnement, AESTIAM invite ses clients à en faire part à leur interlocuteur habituel afin d'y remédier dans les meilleurs délais.

Deuxième étape : Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée ou en cas d'absence de réponse de son interlocuteur habituel, il peut s'adresser par écrit au Service Relation Clients.

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 (la réponse est validée par la Conformité).
- 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 ou courriel, soit :

- Au collaborateur de la Société de gestion qui est en relation directe avec le client.
- Au distributeur (CIF) qui s'engage à transmettre la réclamation de son client à AESTIAM qui en assure le traitement.
- Au Service Relation Clients de la Société de gestion AESTIAM :
 - Par courrier à l'adresse suivante :
AESTIAM
Service Relation Clients
Objet : Réclamations
37 rue Edouard Vaillant, 37000 TOURS
 - Par courriel, en utilisant l'adresse suivante : scpi@aestiam.com

Pour plus de sécurité, il est recommandé d'adresser le courrier par recommandé avec accusé de réception afin de garantir la correcte réception de la réclamation.

Délai de traitement des réclamations

La réclamation est prise en charge à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale).

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) prend connaissance de la 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 ou par courriel, dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi 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 la date d'envoi de la réclamation.

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 du délai nécessaire pour apporter une réponse.

La réclamation est enregistrée sur un registre afin de garantir le respect des délais de réponse et de lister les réclamations qui pourraient être adressées à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En cas d'impact financier sur les fonds gérés, le RCCI alerte la gouvernance de la Société de gestion : le Président et le Directeur Administratif et Financier (DAF).

La réponse apportée 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.

Contrôles réalisés

Le RCCI s'assure notamment :

- du respect de la procédure liée au traitement des réclamations,
- de la validation du motif de la réclamation,
- de l'évaluation, le cas échéant, du préjudice pour le client ou pour les fonds,
- de la validation de la proposition de réponse par les métiers concernés (adéquation de la réponse à la réponse et respect des délais réglementaires).

Le dispositif de contrôle interne doit également permettre à AESTIAM d'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctrices si nécessaires et d'effectuer, le cas échéant, une restitution aux services/personnes concernées et à la gouvernance de la Société de gestion.

MÉDIATION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)

AESTIAM ne dispose pas d'un service de médiation interne. Si malgré les efforts de la Société de gestion, aucune solution n'a pu être trouvée, 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, 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 au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>, ou par courrier postal, à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la bourse
75082 Paris cedex 02

Il convient de rappeler que la médiation est :

- Gratuite : aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.
- Confidentielle : le Médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.
- Impartiale : le Médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.
- Rapide : la durée de la médiation est, en principe, de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par les parties. En cas de complexité particulière du litige, ce délai peut être allongé et les parties en sont alors informées.
- Non contraignante : les parties sont libres d'entrer en médiation, de poursuivre le processus et d'accepter la proposition du Médiateur. Le Médiateur propose une solution, sous forme de recommandation, que les parties demeurent libres de ne pas accepter.
- Menée en droit et en équité (juste, égalitaire et équitable).

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.



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

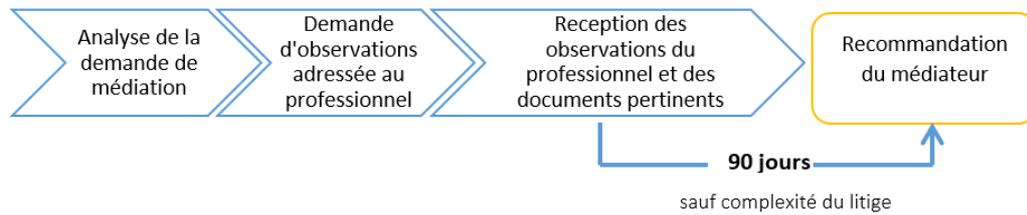
Après avoir instruit le dossier, le Médiateur émet un avis sur votre litige en se fondant sur le droit et l'équité. La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le désistement de l'une des parties.

La recommandation du Médiateur peut être favorable à l'épargnant, totalement ou partiellement, ou lui être défavorable. Le Médiateur communique par écrit son avis aux deux parties.

Lorsque la recommandation du Médiateur est défavorable, le médiateur en explique les raisons de façon circonstanciée. Sa mission s'achève alors et le dossier est clôturé.

Lorsque la recommandation du Médiateur est favorable ou partiellement favorable, les parties peuvent décider de suivre ou non cette recommandation. Elles disposent alors d'un délai communiqué dans la recommandation pour faire part de leur décision. Si les parties décident de la suivre, elles peuvent formaliser leur accord par écrit en rédigeant un protocole. Sur demande, le

Médiateur apporte son assistance à la relecture de ce protocole et veillera, autant que de besoin, à sa parfaite exécution.



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.

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 : 22 octobre 2024