

## POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

### INTRODUCTION

En tant que société de gestion de portefeuille, FONCIA PIERRE GESTION doit respecter le principe de la primauté des intérêts de ses clients. Pour ce faire, elle a établi un dispositif de gestion des réclamations clients dans le cadre de ses activités de gestion de Sociétés Civiles de Placement Immobilier (SCPI).

Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et égale les réclamations des clients potentiels ou existants de FONCIA PIERRE GESTION, conformément aux exigences règlementaires édictées par l'article 318-10 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers. Il s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie (client non professionnel, client professionnel ou contrepartie éligible).

### IDENTIFICATION DES RECLAMATIONS PAR FONCIA PIERRE GESTION

Une réclamation se définit comme une contestation, fondée ou non, exprimée par un client potentiel ou existant, le cas échéant par un tiers, et qui porte sur la fourniture d'un service d'investissement ou d'un produit financier par FONCIA PIERRE GESTION. Selon les canaux de transmission, les contestations peuvent traduire différents degrés de mécontentement. Ainsi, lorsque la contestation est réalisée :

- Par téléphone, par courriel ou par courrier simple, l'expression d'un mécontentement ou d'une demande d'explication ne matérialise pas stricto sensu une réclamation. Dans cette situation une simple explication au client sera fournie par FONCIA PIERRE GESTION au client ;
- Par courrier avec accusé de réception à l'attention de FONCIA PIERRE GESTION, il y a lieu de considérer que le mécontentement ou l'incompréhension du client est une réclamation au sens de la présente politique.

### PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

#### Modalités de transmission des réclamations

Le courrier avec accusé de réception doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Il s'effectue à l'adresse suivante :

FONCIA PIERRE GESTION  
Service Associés  
13, Avenue Lebrun 92188 ANTONY CEDEX

#### Délai de traitement des réclamations

FONCIA PIERRE GESTION 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.

FONCIA PIERRE GESTION s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client dans un délai maximal de 2 mois à compter de sa 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.

#### Voies de recours possibles

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur. Pour ce faire, il 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 demande de médiation est en ligne sur le site de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).