

## POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### GÉNÉRALITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, FONCIA PIERRE GESTION a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, égal et harmonisée les réclamations de ses clients conformément à la réglementation applicable.

Ce dispositif s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie.

### DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION

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

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

### TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR FONCIA PIERRE GESTION

FONCIA PIERRE GESTION 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 appropriée eu égard à la complexité de la réclamation.

#### 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 à l'interlocuteur habituel du client, soit par exemple :

- Le distributeur chez qui le porteur de parts détient ses avoirs.
- Le Service Associés de FONCIA PIERRE GESTION :
  - Par courrier à l'adresse suivante :  
FONCIA PIERRE GESTION  
Service Associés  
13, Avenue Lebrun 92188 ANTONY CEDEX
  - Par courriel à [SCPI@foncia.fr](mailto:SCPI@foncia.fr)

#### 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.

### MÉDIATION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)

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)).