

## POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

### **Généralités**

Amundi Immobilier a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente 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 ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

### **Traitement des réclamations par Amundi Immobilier**

Amundi Immobilier s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du client,
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- objectivité,
- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation. Pour chaque réclamation, Amundi Immobilier communiquera au client le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum sauf circonstances particulières dûment justifiées). En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement notifié.

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 conseiller de l'agence bancaire dans laquelle le client a son compte, ou
- le distributeur chez qui le porteur de parts détient ses avoirs ou encore
- le Service Clients d'Amundi Immobilier :
  - par courrier à l'adresse suivante :  
Amundi Immobilier  
Service Clients  
90, boulevard Pasteur  
75730 Paris Cedex 15
  - par courriel à [contact-immobilier@amundi.com](mailto:contact-immobilier@amundi.com)

### **Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers**

Si un 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 internet de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).

Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée : toutes les informations recueillies dans le cadre du traitement des réclamations clients sont conservées par Amundi Immobilier pendant toute la durée de leur investissement augmentée d'une période de 3 ans. Elles ne seront utilisées que par Amundi Immobilier et ses partenaires et ne feront l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. La liste des destinataires desdites informations est communicable sur simple demande adressée par mail à l'adresse figurant ci-après. Dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez à tout moment accéder aux informations qui vous concernent, les faire rectifier, vous opposer pour des motifs légitimes à leur traitement, en écrivant à l'adresse email suivante : [contact-immobilier@amundi.com](mailto:contact-immobilier@amundi.com)