

Politique de traitement des réclamations

Tous les collaborateurs de Principal Real Estate SAS agissent afin d'apporter un service de qualité aux investisseurs des fonds gérés par la société de gestion.

Toutefois, si vous souhaitez exprimer votre mécontentement, conformément aux articles 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'Instruction-Recommandation AMF n°2012-07, Principal Real Estate SAS a élaboré un dispositif pour traiter de manière efficace, transparente et harmonisée, les réclamations adressées par ses clients et par toute personne ayant intérêt à agir.

Définition

On entend par réclamation, « **une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel** », quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel.

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

Modalités de transmission

La transmission des réclamations peut s'effectuer :

- Par courrier avec accusé-réception, à l'adresse suivante :

Principal Real Estate SAS
36 avenue Hoche – Bâtiment A
75008 PARIS

- Par téléphone au **01 40 15 53 00** (numéro non surtaxé)

Toutefois PRE SAS invite ses clients à formaliser leur mécontentement au moyen d'un support écrit durable (courrier postal ou électronique).

- Par adresse e-mail : reclamations@principal.com

PRINCIPAL REAL ESTATE

36, avenue Hoche, 75008 Paris, France
T +33 (0) 1 40 15 53 00

SAS au capital de 7.104.934 € - Siren No 534 857 255 - RCS Paris

Agréée par l'Autorité des Marchés Financiers en tant que société de gestion de portefeuille sous le numéro GP-13000036

Délais de traitement

Principal Real Estate SAS s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers ses clients et s'engage :

- À accuser réception de toute réclamation **dans un délai de dix (10) jours ouvrables**, par tout moyen.
- À répondre à toute réclamation **dans un délai de deux (2) mois maximum** sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Les réclamations sont traitées par les collaborateurs de PRE SAS disposant des compétences adaptées à cette mission. Si la réclamation concerne des services rendus par un tiers (distributeur, prestataire...), PRE SAS pourra la transmettre à ce dernier pour traitement, et tiendra le requérant informé.

Médiation

Si la réponse apportée par PRE SAS n'est pas jugée satisfaisante ou bien qu'aucune suite n'aurait été donnée à la demande de réclamation dans le délai prévu, le requérant initial a la possibilité de saisir le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier avec accusé-réception, à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers
Médiateur de l'AMF
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Via le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF disponible sur le site internet de l'AMF (ainsi que le guide pédagogique sur le Médiateur de l'AMF) : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

Le Médiateur invite par ailleurs les épargnants, dans la mesure du possible, à privilégier la voie électronique. Ce mode de saisine permet d'informer en temps réel le demandeur pour qu'il sache si son dossier est éligible à la médiation de l'AMF et qu'il soit rapidement orienté vers l'organisme compétent si tel n'est pas le cas.



PRE SAS vous invite également à consulter la Charte du Médiateur de l'AMF sur le site de l'AMF à l'adresse suivante :
[Quelles règles encadrent la médiation ? | AMF](#)

PRINCIPAL REAL ESTATE

36, avenue Hoche, 75008 Paris, France
T +33 (0) 1 40 15 53 00

SAS au capital de 7.104.934 € - Siren No 534 857 255 - RCS Paris

Agréée par l'Autorité des Marchés Financiers en tant que société de gestion de portefeuille sous le numéro GP-13000036