

ETERNAM

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Procédure interne

Mis à jour en avril 2026

ETERNAM - 50, Bd Haussmann - 75009 Paris - [www.eternam.fr](http://www.eternam.fr) - S.A.S AU CAPITAL DE 250 040 EUROS - RCS PARIS 538 184 128

Société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des marchés financiers sous le numéro GP-19000040, titulaire de la carte professionnelle transactions sur immeubles et fonds de commerce et Gestion Immobilière N°CPI 7501 2015 000 001 452 délivrée par la CCI de Paris Ile-de-France. Titulaire d'une garantie financière pour un montant de 110.000 € par année d'assurance et par activité souscrite auprès de MMA IARD, 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans Cedex.

**Table des matières**

|    |                                                             |   |
|----|-------------------------------------------------------------|---|
| 1. | Définitions.....                                            | 3 |
| 2. | Modalités de saisine d'ETERNAM.....                         | 3 |
| 3. | Délais de traitement .....                                  | 3 |
| 4. | Recours extrajudiciaires – Médiation AMF.....               | 4 |
| 5. | Gratuité du dispositif.....                                 | 4 |
| 6. | Confidentialité et protection des données personnelles..... | 4 |

## 1. Définitions

Constituent une réclamation toutes déclarations actant du mécontentement d'un client (ou client potentiel) envers ETERNAM, quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée et quel que soit le canal utilisé (courrier, courriel, téléphone, rendez-vous, espace extranet, réseaux sociaux).

### Ne constituent pas des réclamations :

Les demandes d'informations, d'avis, de clarification, de service ou de prestation, les suggestions, les sollicitations commerciales et toute demande ne traduisant pas l'expression d'un mécontentement.

Cette définition est conforme à l'Instruction AMF DOC-2012-07 et à l'article 26 du règlement délégué (UE) 2017/565. Elle s'applique indépendamment de l'existence ou non d'une relation contractualisée avec ETERNAM.

Les réclamations relatives aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, dits ESG, peuvent se rapporter à des critères tels que :

- Les consommations énergétiques des actifs immobiliers acquis ;
- Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations ;
- L'accessibilité ;
- Les services accessibles aux utilisateurs ;
- L'engagement des parties prenantes en matière de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) ;
- L'atteinte des objectifs des fonds en matière de développement durable.

## 2. Modalités de saisine d'ETERNAM

Tout client souhaitant adresser une réclamation à ETERNAM peut le faire par les canaux suivants :

Contacts pour adresser une réclamation à ETERNAM  
Courrier postal (voie recommandée pour les réclamations écrites) :  
ETERNAM  
Service Juridique et Conformité  
50 Boulevard Haussmann – 75009 Paris  
Courriel : [service.juridique@eternam.fr](mailto:service.juridique@eternam.fr)  
Téléphone : +33(0)1 53 93 23 23

Pour les réclamations formulées par voie orale, ETERNAM peut inviter le client à formaliser son mécontentement par écrit afin de garantir la traçabilité du dossier et la qualité du traitement. Cette invitation ne suspend pas le délai d'accusé de réception.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations est entièrement gratuit. Aucun frais ne peut être mis à la charge du client au titre de sa réclamation.

## 3. Délais de traitement

ETERNAM s'engage à respecter les délais suivants, conformément à l'Instruction AMF DOC-2012-07 dans sa version applicable depuis le 1er janvier 2024 :

| Étape               | Délai                   | Modalités                                                                                                                                              |
|---------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accusé de réception | 10 jours ouvrables max. | À compter de la date d'envoi de la réclamation écrite (cachet de la poste). Dispensé si réponse apportée dans ce délai.                                |
| Réponse définitive  | 2 mois max.             | À compter de la date d'envoi de la réclamation écrite. Prorogeable en cas de circonstances particulières dûment justifiées avec information du client. |

Important : Le point de départ des deux délais est la date d'envoi de la réclamation écrite par le client (cachet de la poste faisant foi pour les envois postaux). En cas d'impossibilité de respecter le délai de deux mois, ETERNAM prend contact avec le client pour l'informer des raisons du retard et lui communiquer la date prévisionnelle de réponse.

## 4. Recours extrajudiciaires – Médiation AMF

En cas de rejet total ou partiel de la réclamation, ou en l'absence de réponse dans les délais réglementaires, le client est informé de la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF.

Le Médiateur de l'AMF est compétent pour tout litige relatif à un instrument financier, un service d'investissement ou toute autre matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Coordonnées du Médiateur de l'AMF  
Autorité des Marchés Financiers – La Médiation  
17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02  
Tél. : 01 53 45 60 00  
Formulaire de demande de médiation : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>  
Site internet : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) (rubrique « Le Médiateur de l'AMF »)

Le choix de s'adresser, pour les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF, au médiateur de l'AMF, est définitif.

Pour les clients résidents luxembourgeois, la CSSF est également compétente ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)). Pour les clients résidents belges, la FSMA peut prendre note des plaintes ([www.fsma.be](http://www.fsma.be)).

## 5. Gratuité du dispositif

Le traitement des réclamations est entièrement gratuit. Aucuns frais ne seront facturés au client, quelle que soit la nature ou l'issue de la réclamation.

## 6. Confidentialité et protection des données personnelles

ETERNAM traite les données personnelles des réclamants dans le strict respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés. Les données collectées sont utilisées exclusivement pour les besoins du traitement de la réclamation.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à l'utilisation de leurs données à des fins commerciales, exerçable auprès du DPO d'ETERNAM.

ETERNAM

