

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. Généralités

Conformément à la réglementation applicable, MIDI 2i a mis en place une procédure de gestion efficace des réclamations adressées par ses clients.

On entend par réclamation, une déclaration actant du mécontentement d'un client envers MIDI 2i. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

2. Traitement des réclamations

Vous êtes clients-investisseurs ?

MIDI 2i vous invite à transmettre votre réclamation :

- Par voie électronique à l'adresse suivante : conformité@midi2i.com en précisant le terme « Réclamation » dans l'objet du mail.
- Par voie postale à l'adresse suivante : MIDI 2i – Service Conformité - 11 Allées du Président Franklin Roosevelt – CS 11512 - 31015 TOULOUSE CEDEX 6

Si vous êtes un client-investisseur de la S.C.P.I. METRONOME, veuillez adresser votre réclamation à l'organisme auprès duquel vous avez souscrit à la S.C.P.I. METRONOME.

Vous êtes locataire d'un immeuble détenu directement ou indirectement par un fonds géré par MIDI 2i ?

MIDI 2i vous invite à transmettre votre réclamation par voie postale à l'adresse suivante : MIDI 2i – Responsable Contrôle Interne - 11 Allées du Président Franklin Roosevelt – CS 11512 – 31015 TOULOUSE CEDEX 6

Vous souhaitez déposer une réclamation à la suite d'une demande d'exercice d'un droit sur vos données personnelles ?

MIDI 2i vous invite à transmettre votre réclamation :

- Par voie électronique à l'adresse suivante : contact-rgpd@midi2i.com en précisant le terme « Réclamation » dans l'objet du mail.
- Par voie postale à l'adresse suivante : MIDI 2i - Délégué à la Protection des Données – 11 Allées du Président Franklin Roosevelt – CS 11512 – 31015 TOULOUSE CEDEX 6

Vous souhaitez déposer une question ou réclamation relative à la mise en œuvre des enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (E.S.G.) ?

MIDI 2i vous invite à transmettre votre réclamation :

- Par voie électronique à l'adresse suivante : conformite@midi2i.com en précisant le terme « Réclamation » dans l'objet du mail.
- Par voie postale à l'adresse suivante : MIDI 2i – Service Conformité - 11 Allées du Président Franklin Roosevelt – CS 11512 - 31015 TOULOUSE CEDEX 6

3. Délais de traitement

MIDI 2i s'engage à :

- Accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf, si une réponse est apportée dans ce délai.
- Répondre à toute réclamation dans un délai de deux mois maximum à partir de la date d'envoi de la réclamation. Cependant, si une réponse ne peut être apportée dans ce délai, MIDI 2i informera ses clients de la prolongation de ce délai ainsi que des circonstances particulières justifiant ce dépassement.

4. Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

Vous êtes client-investisseur ?¹

Vous disposez de la possibilité de déposer une réclamation auprès du médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) en cas de désaccord persistant ou dans le cas où votre réclamation n'aurait pas eu de suite dans les délais prévus ci-dessus. Cette réclamation pourra être formulée gratuitement en répondant au formulaire de demande de médiation, disponible depuis le site internet de l'AMF (www.amf-france.org / Rubrique : Le Médiateur) ou en adressant un courrier postal à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02.

5. Recours auprès de la CNIL

Vous êtes client-investisseur ou locataire ? Ou, avez déposé une réclamation à la suite d'une réponse à une demande d'exercice d'un droit sur vos données personnelles ?

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez de la possibilité de déposer plainte auprès de la CNIL (Commission National de l'Informatique et des Libertés) via le téléservice dédié, accessible depuis le lien suivant : cnil.fr/fr/plaintes ou, par courrier postal adressé à l'adresse suivante : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

¹ Toute personne ayant effectué une réclamation auprès du Correspondant D.P.O de MIDI 2i dans le cadre d'une demande d'exercice d'un droit sur les données personnelles et qui dispose de la qualité de client-investisseur de MIDI 2i peut exercer un recours auprès du médiateur de l'AMF.