

## Annexe 4 : Politique de traitement des réclamations

Conformément aux articles 313-8 et 313-8-1 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n°2012-07 modifiée le 16 octobre 2014, STARQUEST a élaboré une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients.

- **Définition**

Une réclamation se définit comme une **déclaration actant du mécontentement du client / porteur envers 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 s'effectue par courrier avec accusé-réception, à l'adresse suivante :

STARQUEST – Service Réclamations  
11 rue Royale – 75008 PARIS

- **Délais de traitement**

STARQUEST 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 10 jours ouvrables**, par tout moyen. Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense STARQUEST d'accuser réception de la réclamation ;
- à répondre à toute réclamation dans **un délai de 2 mois maximum** sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

STARQUEST s'engage à tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation lorsqu'en cas de circonstances particulières, les délais sur lesquels elle s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

- **Médiation**

STARQUEST ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne. Toutefois, si la réponse n'est pas considérée comme satisfaisante, il est possible de saisir le Médiateur de l'AMF :

**Autorité des Marchés Financiers**

Madame Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
17, place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org>, espace « médiateur ».