

CR 09 – Procédure de Traitement des Réclamations**Annexe 4 : Politique de traitement des réclamations**

Conformément aux articles 318-10 et 318-10 -1 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n°2012-07 modifiée le 4 juillet 2023 avec effet au 1er janvier 2024, 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.

• Ces dispositions s'appliquent :

- Aux réclamations de **l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA** lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- Aux réclamations **des porteurs de parts ou actionnaires de FIA émanant de clients non professionnels ou professionnels** lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

• Modalités de transmission

La transmission des réclamations s'effectue par courrier postal ou par mail aux adresses suivantes :

Adresse postale :

STARQUEST – Service Réclamations
36 rue Tronchet
75009 PARIS

Adresse électronique :

afcote@starquest-capital.com en indiquant clairement dans l'**objet du mail** le terme : **RECLAMATION**

• 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 à compter de la date d'envoi**, 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** entre la date d'envoi de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client 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 disposant pas d'un service de médiation interne, et si la réponse n'est pas considérée comme satisfaisante, STARQUEST confirme qu'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 <https://www.amf-france.org>, espace « médiateur ».