

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Généralités

Etoile Gestion a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

Ce dispositif s'applique à tous les clients qu'ils soient non professionnels ou professionnels.

Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Traitement des réclamations au sein d'Etoile Gestion

Etoile Gestion s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du client
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations
- objectivité
- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation. Pour chaque réclamation, Etoile Gestion communique à chaque client ayant envoyé une réclamation, le délai dans lequel elle s'engage à lui apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum sauf circonstances particulières). Si la résolution est complexe et entraîne un dépassement du délai, Etoile Gestion en informe rapidement le client et lui justifie le retard.

La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. La réclamation doit être envoyée par courrier :

Etoile Gestion
CS91553
91, boulevard Pasteur
75730 Paris Cedex15

Ou par courriel à l'interlocuteur habituel du client, soit par exemple :

- Le conseiller de l'agence bancaire dans laquelle le client a son compte, ou
- Le distributeur chez qui le porteur de parts détient ses avoirs ou encore
- Le commercial de la société de gestion qui est en relation directe avec le client,
- La société de gestion à l'adresse courriel suivante : contact@etoile-gestion.com

Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée par Etoile Gestion, à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur.

Pour ce faire, il peut s'adresser par courrier au médiateur de l'AMF à l'adresse suivante :

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

Un formulaire de demande de médiation est également disponible sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).