

Politique de Traitement des Réclamations

Conformément à l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF, Quantam met en place et maintient une procédure opérationnelle permettant un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations de ses clients. Ce dispositif, gratuit pour les clients de Quantam, permet d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

1. Concernant les clients de Quantam (clients professionnels uniquement)

Le client peut envoyer un courrier à Quantam à l'adresse suivante :

Quantam S.A.
Direction Générale
7 Place d'Iéna
75116 Paris

Un courriel peut également être adresser à l'adresse suivante : dir@quantam.net

2. Délais de traitement de la réclamation

Un courrier accusant réception de sa réclamation sera envoyé au client dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans ce délai. Le client recevra une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

3. La Médiation AMF

En cas de désaccord persistant, le client peut également avoir recours au médiateur de l'AMF. Ce recours peut se faire par voie postale à l'adresse suivante :

Le Médiateur
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Ou par voie électronique à l'adresse suivante : <https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/>

4. Définition

On entend par réclamation une déclaration actant un mécontentement du client envers Quantam. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Les demandes et réclamations peuvent porter notamment sur la gestion, la performance des portefeuilles, les aspects tarifaires ou sur la documentation légale ou tout élément relatif au service fourni.