

## Politique de traitement des réclamations

*Mise à jour : décembre 2020*

Conformément à l'article 318-10 et 10-1 du Règlement Général de l'AMF et de l'instruction 2012-07 de l'AMF, à la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, modifiée le 6 décembre 2019, l'article 22 2.c) et 26 du règlement délégué complétant la directive MIF2, BlackFin Capital Partners (ci-après dénommée « La Société ») met en place une politique de traitement des réclamations efficace, égale et harmonisée pour satisfaire aux mieux les besoins de ses investisseurs.

Cette politique est destinée à toutes les réclamations émanant des investisseurs et dont l'objet est d'exprimer un mécontentement. Une simple demande d'information ou de service ne serait en constituer une.

Cette réclamation peut notamment porter sur la gestion du portefeuille, la documentation légale présentée ou bien tout autre service fourni.

### 1. Le traitement des réclamations par BlackFin Capital Partners

La Société a nommé un référent, Monsieur Bruno Rostain, Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI), en charge des traitements des réclamations afin de répondre le plus efficacement possible aux demandes de ses clients.

L'accès à cette procédure de réclamations est totalement gratuit de façon à garantir l'égalité des traitements de chacune de ces réclamations.

La demande de réclamation peut être émise en français ou en anglais. Celle-ci doit préciser en objet qu'il s'agit d'une réclamation, mentionner le fonds concerné et préciser les coordonnées complètes du client.

Pour adresser votre réclamation veuillez l'envoyer soit :

**Par courrier :** BLACKFIN CAPITAL PARTNERS  
Monsieur Bruno Rostain - Réclamations  
15 rue de Laborde 75008 Paris, France

**Par téléphone (non surtaxé) :** +33 (0)1 75 00 02 30. Chaque réclamation émise par téléphone fera ensuite l'objet d'un accusé de réception par mail pour traiter au mieux chaque réclamation reçue.

**Par fax :** +33 (0)1 75 00 02 39

**Par mail :** [contact@blackfin.com](mailto:contact@blackfin.com)

## 2. Délais des traitements des réclamations

La Société s'engage à accuser réception de chaque réclamation dans un délai de 10 jours dans le cas où aucune réponse n'a pu être apportée avant. Chaque réclamation fait l'objet d'une réponse dans un délai maximum de 2 mois à compter du jour de la réception de celle-ci. Si ce délai ne peut être tenu, la Société en informera aussitôt le client en y apportant toutes les justifications nécessaires.

Chaque réclamation fait ensuite l'objet d'un archivage. Le registre des incidents est tenu par le RCCI qui effectue un suivi de chaque traitement apporté aux incidents rencontrés.

## 3. Médiation de l'AMF

Conformément à l'article L. 316-1 et L. 621-19 du COMOFI et aux dispositions du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit d'avoir recours gratuitement à un médiateur. Si la réponse apportée par la Société ne satisfait pas le client, celui-ci peut avoir recours à un médiateur désigné par l'AMF.

La réclamation peut alors être transmise :

**Par courrier :** Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02, France

**Par formulaire électronique :** <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>