

## Politique de traitement des réclamations

*Mise à jour : Février 2024*

Conformément à la réglementation en vigueur, BlackFin Capital Partners (ci-après dénommée « La Société ») met en place une politique de traitement des réclamations rapide, efficace, gratuite, égale et harmonisée pour satisfaire au 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 envers la société de gestion. Cette réclamation peut notamment porter sur la gestion du portefeuille, la documentation légale présentée ou bien tout autre prestation ou service fourni.

Une simple demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne serait constituer une réclamation.

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

La Société met en place un traitement égal, harmonisé des réclamations. Le RCCI de BlackFin Capital Partners est nommée comme référent. Il est en charge des traitements des réclamations afin de répondre le plus efficacement possible aux demandes des clients.

L'accès à cette procédure de réclamations est totalement gratuit (via le site Internet de la société de gestion) 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 Jean-Philippe Latour - Réclamations  
2 place Rio de Janeiro 75008 Paris, France

**Par téléphone (non surtaxé) :** +33 (0)6 74 90 70 75. Chaque réclamation émise par téléphone fera ensuite l'objet d'un accusé de réception par mail. Une confirmation écrite pourra être demandée pour s'assurer que la réclamation est parfaitement comprise. Le client devra alors fournir ses coordonnées.

**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 ouvrables, par tous moyens 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 de la date d'envoi de la

réclamation (sauf circonstances particulières dûment justifiées). Si ce délai ne peut être tenu, la Société en informera aussitôt le client en y apportant toutes les justifications nécessaires.

Cette réponse doit donner des explications claires, explicites.

En cas de rejet de la réclamation par la société de gestion, les informations pour contacter le médiateur seront précisées dans la lettre.

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

### 3. Médiation de l'AMF

En cas de rejet de la réclamation par la société de gestion ou si la réponse apportée ne satisfait pas totalement ou partiellement le client, ce dernier peut alors recourir gratuitement à un médiateur désigné par l'AMF conformément au titre Ier du livre VI du Code de la consommation.

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>