

Politique de traitement des réclamations

Kurma Partners a établi et maintient opérationnelle une procédure efficace en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses investisseurs.

Conformément à l'instruction AMF n°2012-07, est qualifiée de réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers la société de gestion de portefeuille. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Toute réclamation peut être transmise à l'attention du service financier à l'adresse email suivante [claims\(\[@\]\)kurmapartners.com](mailto:claims@[@]kurmapartners.com) ou par courrier postale à Kurma Partners, 24 rue royale, 75008 Paris.

Kurma Partners s'engage à traiter les réclamations dans les dix jours ouvrables à compter de la date de réception de celles-ci. Si Kurma n'est pas en mesure de traiter la réclamation dans ce délai, elle en accuse réception dans le délai de dix jours ouvrables et la traite dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la demande.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il est possible de saisir le médiateur de l'AMF. Le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF. Il est le médiateur public compétent au sens du 7° de l'article L. 611-1 du code de la consommation, lorsque ces litiges opposent un professionnel (société de gestion de portefeuille) et un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole.

L'investisseur peut saisir le médiateur de l'AMF :

- En se connectant sur le site internet de l'AMF, à l'adresse suivante : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>, où est mis à disposition le formulaire de demande de médiation, ainsi que des explications précises sur son rôle ;

En envoyant un courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur, Autorité des marchés financiers, 17 place de la Bourse, 75082 Paris cedex 2.

Le traitement de la réclamation est fait à titre gratuit sans demande d'aucune contrepartie.