

# TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



En conformité avec la réglementation en vigueur, VEGA Investment Managers informe ses clients ou porteurs de parts des OPCVM ou FIA gérés par elle, de la manière dont ils peuvent adresser à la société de gestion toute demande de réclamation.

## **1. Définition d'une réclamation**

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement du client ou du porteur de parts envers la société de gestion. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation.

## **2. Modalités**

### **En qualité de client ayant confié la gestion d'un mandat à VEGA Investment Managers:**

Le client, dans un premier temps, est invité à saisir son conseiller habituel ou son banquier privé dans l'établissement financier qui lui a conseillé le mandat de gestion. S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courrier, de préférence en recommandé avec AR, à VEGA Investment Managers à l'adresse suivante: Service Clients, 115 rue Montmartre - CS21818 - 75080 PARIS Cedex 02. Sa demande sera alors traitée par le service concerné avec l'assistance du service Réclamations ou le service Contentieux de Banque Natixis Wealth Management.

### **En qualité de porteur de part d'un OPCVM ou d'un FIA géré par VEGA Investment Managers:**

Le porteur de parts, dans un premier temps, est invité à saisir son conseiller habituel dans l'établissement financier qui lui a conseillé le produit. S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courrier, de préférence en recommandé avec AR, à VEGA Investment Managers à l'adresse suivante: Service Clients, 115 rue Montmartre - CS21818 - 75080 PARIS Cedex 02. Sa demande sera alors traitée par le service concerné avec l'assistance du service Réclamations ou le service Contentieux de Banque Natixis Wealth Management.

### **3. 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 date d'envoi de cette réclamation par le Client, sauf si la réponse a été apportée au client dans ce délai, le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal.

**Le client reçoit un courrier de réponse dans un délai de deux mois au maximum à compter de la date d'envoi de sa réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.**

### **4. Saisine du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers**

L'autorité des Marchés Financiers (AMF) dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé d'une réclamation entrant dans son champ de compétences. La saisine du médiateur est gratuite.

**Vous pouvez contacter le Médiateur de l'AMF par voie postale à l'adresse suivante :**

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

Par ailleurs, **un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF** accessible à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du professionnel.

# CONTACT

## ADRESSE

VEGA Investment Managers  
115 rue Montmartre  
75002 Paris

## SITE INTERNET

[www.vega-im.com](http://www.vega-im.com)

## ACCÈS

-  Vinci Bourse
-  Bourse et Sentier : Ligne 3
-  20·29·39·48·67·85·74

