


TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

ANNÉE 2017



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

2) Modalités

⚠ 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, – 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 Privée 1818.

⚠ 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 Privée 1818.

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 réception de cette réclamation sauf si la réponse a été apportée au client dans ce délai.

Le client reçoit un courrier de réponse dans un délai de deux mois maximum à compter de la date de réception 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 dans le cadre d'une réclamation entrant dans le champ de ses compétences.

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.

Toute réclamation adressée au Médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel par VEGA Investment Managers.

CONTACT

ADRESSE

VEGA Investment Managers
115 rue Montmartre
75002 Paris

SITE INTERNET

www.vega-im.com

ACCÈS

- P** Vinci Bourse
- M** Bourse et Sentier : ligne 3
Grands Boulevards : lignes 8 & 9

BUS 20·29·39·48·67·85·74

