

## Politique de traitement des réclamations

En conformité avec la réglementation en vigueur, VEGA Investment Solutions 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 le mécontentement d'un client envers un professionnel (cf. instruction AMF n° 2012-07). 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.

### 2. Modalités

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

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 Solutions à l'adresse suivante :

**Service Clients : VEGA Investment Solutions, 43 Av. Pierre Mendès-France, 75013 Paris. Sa demande sera alors traitée par le service concerné.**

En qualité de porteur de part d'un OPCVM, d'un FIA ou d'un FCPE géré par VEGA Investment Solutions :

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 ou qui assure la tenue de compte pour les parts du fonds concerné. S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courrier, de préférence en recommandé avec AR, à VEGA Investment Solutions à l'adresse suivante: **43 Av. Pierre Mendès-France, 75013 Paris.** Sa demande sera alors traitée par le service concerné.

### 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 Client reçoit un courrier de réponse dans un délai de deux mois 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.