

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Vauban Infrastructure Partners a établi et maintient opérationnelle une procédure de réclamations adressées par ses clients conformément à la réglementation applicable.

Une réclamation est un acte actant du mécontentement d'un client envers le prestataire de services d'investissement (PSI). Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est donc pas une réclamation.

Toute réclamation peut être transmise à l'attention de Denis MICHEL à l'adresse email suivante [denis.michel@vauban-ip.com](mailto:denis.michel@vauban-ip.com) ou par lettre postale à l'adresse suivante 115, rue Montmartre 75002 Paris – France. Les réclamations peuvent être adressées en français ou en anglais.

Vauban Infrastructure Partners accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client avant l'expiration de ce délai.

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, Vauban Infrastructure Partners apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la réception de la réclamation.

Aucun frais n'est mis à la charge d'un client au titre du traitement d'une réclamation.

Si, à la suite d'une réclamation, la réponse apportée par Vauban Infrastructure Partners ne répond pas aux attentes du client, celui-ci peut saisir le Médiateur de l'AMF via le lien suivant : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) ou écrire à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75 082 Cedex 02.

Des informations complémentaires relatives à la Charte de Médiation sont disponibles sur le site de l'AMF (<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/quelles-regles-encadrent-la-mediation>).