

## Traitement des Réclamations

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

Une réclamation est une déclaration établissant le 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 : 16-18 rue du Quatre Septembre, 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 date d'envoi de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client avant l'expiration de ce délai.

Sauf survenance e circonstances particulières dument justifiées, Vauban Infrastructure Partners apportera une réponse dans les deux mois suivant l'envoi 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 :

Madame Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02
--

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

(\*) clients s'entend dans cette communication au sens clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité Vauban Infrastructure Partners pour la fourniture d'un produit ou service.