Charte d'information
pour le traitement des réclamations chez Sofinco

Dans le cadre de notre engagement envers la satisfaction de nos clients, Sofinco a mis en place des dispositifs de traitement des réclamations conformément à la recommandation 2024-R-02 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

- **Si une solution immédiate ne peut être apportée à votre réclamation :**

Nous vous invitons à formaliser votre mécontentement par écrit, par courriel ou adresse postale aux adresses indiquées ci-dessous. Cela nous permettra de traiter votre réclamation de manière plus approfondie et d'assurer un suivi personnalisé.

  - **Par courrier postal :**
    Service Consommateurs CACF - BP 50075 – 77213 Avon Cedex

  - **En ligne :**
    Remplissez le formulaire disponible sur notre site internet sofinco.fr, à la rubrique réclamations

- **Délai de traitement des réclamations :**

Nous mettons tout en œuvre pour résoudre votre demande rapidement et de manière satisfaisante. Vous recevrez **un accusé de réception** de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés suivant sa réception, sauf si une réponse a déjà été apportée avant ce délai.

Nous nous engageons à vous fournir une réponse définitive dans **un délai de 2 mois** à compter de la réception de votre réclamation. Si des circonstances exceptionnelles nécessitent un délai supplémentaire, nous vous en informerons.

- **Si notre réponse ne vous satisfait pas ou en cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois :**

Vous avez la possibilité de saisir gratuitement un médiateur. Le médiateur de l'ASF peut être saisi à partir de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, quelle que soit la réponse reçue ou l'absence de réponse de notre part.

  - Vous pourriez saisir le médiateur à l'adresse suivante :
    Monsieur le Médiateur de l'ASF - 75854 Paris Cedex 17

  - ou à partir de ce site internet pour réaliser une saisine de la médiation ASF :
    lemediateur.asf-france.com

- **Accessibilité de l'information :**

Toutes les informations concernant le traitement des réclamations et la médiation sont disponibles sur notre site internet à la rubrique « **Réclamations** » et « **Médiation** », accessibles sans identification préalable.

SOFINCO est une marque de CA Consumer Finance, prêteur, SA au capital de 554 482 422 €, 1 rue Victor Basch – CS 70001 91068 MASSY Cedex, 542 097 522 RCS Evry. Intermédiaire d'assurances inscrit à l'ORIAS sous le n° 07 008 079 (www.orias.fr).

LE TRI + FACILE BAC DE TRI