

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.