



Octobre 2025

Politique de gestion des réclamations

➤ GÉNÉRALITÉS

Sofidy Financement a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, égale et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation en vigueur.

Ce dispositif s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie.

➤ QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation se définit comme l'expression écrite, réceptionnée par courrier, par courriel, actant du mécontentement d'un client sur la fourniture d'une prestation ou d'un service par Sofidy Financement dans le cadre du conseil en crédit et assurance emprunteur.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

➤ TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR SOFIDY FINANCEMENT

Sofidy Financement s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client suivant les principes suivants :

- ✓ Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations.
- ✓ Transparence et objectivité à l'égard du client.
- ✓ Délai de traitement approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

Modalités de transmission des réclamations

La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. La réclamation peut être adressée à l'interlocuteur habituel du client, c'est-à-dire Sofidy Financement, si la réclamation porte sur une prestation rendue par Sofidy Financement (exemple : crédit ou assurance emprunteur).

La réclamation peut être envoyée :

- Par courrier à l'adresse suivante :
Sofidy Financement Service Réclamations
303 square des Champs Elysées
91026 Evry Courcouronnes Cedex
- Par courriel à : reclamations.clients@sofidy-financement.com
- Par téléphone: +33 1 69 87 02 00

Délai de traitement des réclamations

Sofidy Financement accuse réception dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

Sofidy Financement s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client dans un délai maximal de 2 mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.

Traitement des réclamations

Le traitement de la réclamation est réalisé par la directrice générale de Sofidy Financement.

Le Service Conformité et Contrôle Interne pourra le cas échéant participer à la validation de la réponse apportée à la réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et réalisée dans le respect des intérêts du client ou toute autre personne concernée, soit apportée.

➤ MEDIATION

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur. Pour ce faire, il peut s'adresser gratuitement soit au :

- ✓ Médiateur de l'AMF
- ✓ Médiateur de l'Assurance
- ✓ Médiateur de la consommation

À noter que le choix du client est définitif pour chaque réclamation.

Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Le Médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de toute réclamation qui entre dans son champ de compétence :

- Commercialisation de produits financiers,
- Gestion de portefeuille,
- Instruction sur OPC, etc...

Le médiateur de l'AMF peut être saisi :

- Par courrier à l'adresse suivante :
Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
- Par formulaire électronique : [médiation-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html).

La charte de la médiation du médiateur de l'AMF est consultable sur le site de l'AMF : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

Médiateur de l'Assurance

Le médiateur de l'Assurance intervient dans le cadre de toute réclamation concernant :

- Contrat d'assurance

Le médiateur de l'assurance peut être saisi :

- Par courrier à l'adresse suivante :
M. Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
- Par formulaire électronique : [médiation-Assurance](https://www.mediation-assurance.org/Missions).

La charte de la médiation du médiateur de l'Assurance est consultable sur le site dédié :

<https://www.mediation-assurance.org/Missions>

Médiateur de la consommation

Le médiateur de la consommation intervient dans le cadre de toute réclamation concernant :

- Le crédit

Le médiateur de la consommation peut être saisi :

- Par courrier à l'adresse suivante :
ANM Consommation
Médiateur de la consommation
2 rue de Colmar
94300 VINCENNES
- Par formulaire électronique : [médiation-Crédit](https://www.anm-conso.com/documents/contenu/charte-anm-conso).

La charte de la médiation du médiateur de la consommation est consultable sur le site dédié :

<https://www.anm-conso.com/documents/contenu/charte-anm-conso>