

Faire une réclamation - pour un crédit à la consommation

Cofinoga s'engage à vous écouter et à vous apporter les réponses à vos questions.

La satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations. Toutefois, si vous rencontrez une difficulté dans la gestion de votre dossier, vous trouverez ci-dessous les différentes étapes et moyens de contact. Nous nous engageons à accuser réception de votre demande sous 10 jours et à vous apporter une réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception de votre réclamation. Si le différend persiste, vous aurez la possibilité de saisir la Médiatrice.

1 CONTACTEZ le Service Clients pour une prise en charge immédiate de votre demande

Le Service Clients est votre interlocuteur privilégié pour répondre à votre réclamation, contactez-le en premier lieu. Il mettra tout en œuvre pour vous répondre immédiatement.

Si un délai de traitement est nécessaire, nous nous engageons à vous tenir régulièrement informé de l'avancement de votre dossier.

**Nos conseillers vous répondent du lundi au samedi de 8h30 à 19 h au
09 69 36 89 15**

Service gratuit
+ prix appel

2 Si la réponse du Service Clients ne vous a pas donné satisfaction, ENVOYEZ un courrier au Service Consommateur en précisant l'objet de votre réclamation et vos précédentes démarches.

Service Consommateurs Cofinoga

95 908 Cergy Pontoise cedex 09

en précisant l'objet de votre réclamation et vos précédentes démarches.

Le Service Consommateurs s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours et à vous tenir régulièrement informé de votre dossier si la réponse ne peut vous être apportée immédiatement.

3 Dans le cas où la réponse du Service Consommateurs ne vous a toujours pas donné satisfaction et que le différend persiste, SAISISSEZ la Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance

Si la réponse obtenue par le Service Consommateurs ne vous a pas donné satisfaction, ou à défaut de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez alors saisir la Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance.

La Médiation est le recours à un interlocuteur indépendant et impartial lorsque les réclamations des consommateurs n'ont pas été résolues avec les services de l'entreprise.

La saisine de la médiation doit s'effectuer par écrit en langue française.

Votre demande peut être adressée :

- par courrier, à l'adresse suivante :

La Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance

ACI FCL 9065

92 595 Levallois-Perret Cedex

- en ligne sur le site internet : <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>

Si votre litige concerne un contrat en ligne, vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire de votre litige : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.