

Souhaitez-vous signaler une insatisfaction, une difficulté, un désaccord ?

La satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations, c'est pourquoi **nous veillons à maintenir la meilleure qualité de service**. Si malgré tous nos efforts, vous rencontrez des difficultés et vous souhaitez exprimer votre insatisfaction ou votre mécontentement, nous mettons à votre disposition différents niveaux de recours successifs. **Nous nous engageons également à respecter des délais de traitement** qui ne devraient pas excéder pour chaque recours proposé ci-dessous :

- **Dix jours ouvrables** à compter de la réception de votre réclamation, pour en accuser réception sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.
- **Deux mois** entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive.

Les recours proposés ?

1. Le service clients

Pour nous faire part de vos difficultés, et notamment pour simple demande d'information, d'explication ou obtention d'un document, pensez à vous rapprocher tout d'abord de notre Service Clients, par tout moyen à votre convenance :

- **Par courrier** : CGI FINANCE Service Clients Bateau
69 Av. de Flandre
59708 Marcq-en-Baroeul
- **Par téléphone** (coût d'un appel local) : 03.20.45.66.11
(du lundi au vendredi 9h00-12h00 / 14h00-18h00).
- **Par fax** : 03.28.33.41.25
- **Par e-mail** : yacht.cs@cgifinance.fr

2. Le Service Relations Clients

Si la réponse apportée préalablement par le Service Clients ne correspond pas à vos attentes, adressez-vous au Service Relations Clients en joignant à votre correspondance la copie du courrier initial et sa réponse. Dédié au traitement des réclamations, le **Service Relations Clients s'engage à réexaminer votre demande et à vous apporter dans tous les cas une réponse dans le respect des délais précités**.

- **Par courrier** : CGI FINANCE- Service Relations Clients
69 Av. de Flandre
59708 Marcq-en-Baroeul
- **Par email** : servicerelationclient@cgifinance.fr

3. En dernier ressort, un médiateur indépendant : le Médiateur de l'ASF (Association Française des Sociétés Financières)

Si malgré les deux dispositifs précédents mis à votre disposition au sein des services de CGI FINANCE vous n'obtenez pas un résultat aussi satisfaisant qu'espéré, **vous pouvez saisir le Médiateur ASF.**

Membre actif de l'ASF, CGI FINANCE fait en effet bénéficier gratuitement ses clients du dispositif de médiation indépendant proposé par l'association.

Au service du dialogue entre les consommateurs et les établissements spécialisés, le Médiateur ASF a pour mission de tenter de parvenir à une conciliation dans le différend qui oppose un particulier à un établissement de crédit spécialisé membre tel que CGI FINANCE.

Le Médiateur ASF vous répondra dans un délai de 2 mois, en toute indépendance et équité, à l'appui des arguments avancés dans les cas prévus par la charte de la Médiation (www.asf-france.com). Vous pouvez saisir le Médiateur ASF :

- **Par courrier** : Monsieur le Médiateur de l'ASF - 75854 Paris CEDEX 17

- **En ligne** : http://lemediateur.asf-france.com/?page_id=30
- **Recours auprès de la Commission Européenne** :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>