



CHARTRE DE **TRAITEMENT** DES RÉCLAMATIONS

juin 2023

locam **sircam** | www.locam.fr |

LOCAM SAS - 94 rue Bergson - 42000 ST ETIENNE - Capital de 11 520 000 euros - RCS ST ETIENNE 310.880.315 - Société de financement de droit français agréée auprès de l'ACPR - N° ORIAS 08046171 www.orias.fr
- APE 6491Z - Code TVA euro.FR 22310880315 <http://www.locam.fr> -- SIRCAM SAS - 94 rue Bergson - 42000 ST ETIENNE - Capital 3 000 000 Euros- RCS ST ETIENNE 586.150.047 - Société de financement de droit français agréée auprès de l'ACPR - N° ORIAS 08046170 www.orias.fr APE 6492Z - Code TVA Euro.FR09 586 150 047 - <http://www.sircam.fr>

NOS ENGAGEMENTS



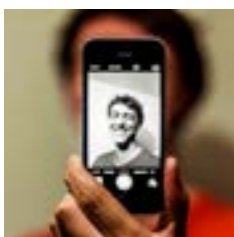
Un accès facilité

Vous pouvez nous solliciter par courrier, par mail, par téléphone ou depuis notre site internet.



Une réponse à chaque demande

Nous accusons réception de votre réclamation dans un délai de **10 jours**. Nous vous apportons une réponse sous un délai de **30 jours** (la réglementation imposant un délai de réponse sous 2 mois).



Un suivi personnalisé

Vous bénéficiez d'un interlocuteur dédié.



L'amélioration de nos services

Nous prenons en compte votre réclamation dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

VOS INTERLOCUTEURS

Notre Service Réclamations

Si votre réclamation est relative à **votre contrat de financement**, vous pouvez contacter nos conseillers Relation Clients via ces différents canaux :

PAR COURRIER

LOCAM - SIRCAM
94 rue Bergson
42000 SAINT-ETIENNE

PAR E-MAIL

locam.reclamations@locam.fr

VIA NOTRE SITE

www.locam.fr

PAR TÉLÉPHONE

04 77 925 924
prix d'un appel local depuis un téléphone fixe
Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Nos conseillers Relation Clients analysent votre réclamation en relation avec les services experts concernés.

Votre fournisseur d'équipement

Si votre réclamation est relative à la **prestation délivrée par votre fournisseur** (non fonctionnement de matériel, non livraison de consommable...) : contactez le en priorité.

Notre Service Recours Interne

Si la solution apportée par nos Conseillers Relation Clients ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir notre Service Recours Interne.

Si votre litige concerne le domaine des assurances et que la réponse reçue ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation à l'adresse suivante :

CAMCA - Service réclamations
53 rue de La Boétie - CS40107 - 75380 PARIS Cedex 08

LE SUIVI DE VOTRE RÉCLAMATION

La réception de votre réclamation

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables.

L'identification et le traitement de votre réclamation

Nous nous engageons à vous adresser une réponse sous un délai de 30 jours maximum (la réglementation imposant un délai de réponse sous 2 mois).

En fonction de son objet ou de son degré de complexité, l'analyse de votre réclamation peut demander l'intervention de différents interlocuteurs et nécessiter un délai supplémentaire. Dans ce cas, vous serez informé par votre interlocuteur.

Nous nous engageons à prendre en compte vos remarques pour améliorer la qualité de nos services.



POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

La possibilité de solliciter un médiateur

Si vous avez contacté le Service Recours Interne et que vous estimez que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous avez encore la possibilité de saisir un médiateur.



Monsieur le Médiateur - Association des Sociétés Financières
24 Ave de la Grande Armée
75854 PARIS cedex 17
www.lemediateur.asf-france.com/