FACTOFRANCE
LA RÉFÉRENCE DE L'AFFACTURAGE

Charte clients - Nos engagements

1 DISPONIBILITÉ

- Un Gestionnaire et un Chargé de Clientèle dédiés
- Permanence téléphonique de l'équipe de gestion **du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30** et le **vendredi de 8h30 à 16h30**
- Contact direct sur le téléphone portable de votre Chargé de Clientèle

2 RÉACTIVITÉ

- Envoi immédiat des conditions d'acceptation et/ou du projet de contrat dès accord du Comité de Crédit
- Mise en relation avec votre équipe Relation Clientèle le jour de la signature
- Démarrage du contrat sous 48h (dès réception de vos pièces justificatives)
- Financement sous 24h après transmission de vos créances*

**sous réserve du respect des conditions contractuelles*

3 SIMPLICITE

Coordination de votre contrat d'affacturage par votre Gestionnaire et votre Chargé de Clientèle, en lien avec les équipes internes du Groupe Factofrance : Recouvrement, Imputation des règlements, Support Informatique, département Crédit et Contentieux débiteurs…

4 FLEXIBILITÉ

- Evolution possible de votre contrat selon les besoins et les caractéristiques de votre entreprise
- Accès direct à l'arbitrage crédit pour vos lignes de garantie délivrées par Factofrance (01 46 35 75 39 / arbitrage@factofrance.com)

5 TRANSPARENCE

Accès 24h/24 via l'extranet Clients Facto Net (www.factofrance.com/factonet) ou via iFactonet sur votre iPhone (application gratuite sur l'Apple Store) :

- aux actions réalisées sur votre poste clients
- à la tarification de nos prestations de services (Guide Client - rubrique Financement)

6 EXPERTISE

- Une équipe Support vous accompagne pour la mise en place des échanges de données informatiques (support@factofrance.com)
- Des collaborateurs sont formés aux spécificités sectorielles et aux problématiques export*
- Des formations aux outils de gestion vous sont proposées (via des visites commerciales et vidéoconférences)
- Des équipes de lettrage sont dédiées à la réconciliation de vos comptes clients
- Des équipes Recouvrement spécialisées relancent les factures selon la typologie de vos clients : Grands Comptes, PME, TPE, secteur d'activité, pays (équipes polyglottes Cofacrédit*)

**Cofacrédit, filiale de Factofrance*

7 QUALITE

L'ensemble des engagements de cette charte ainsi que la mesure de votre satisfaction font l'objet d'un suivi mensuel par notre Service Contrôle Qualité et d'un rendez-vous à minima une fois par an avec votre Chargé de Clientèle.

Pour recueillir vos suggestions et vos demandes :

- Notre service Contrôle Qualité est disponible (reclamations-clients@factofrance.com)
- Un lien vers l'outil d'enquête de satisfaction en ligne est présent en bas de chaque email de vos interlocuteurs du groupe Factofrance

Factofrance - Société anonyme au capital de 507.452.317 euros – Siège social: Tour D2, 17 bis Place des Reflets, 92988 Paris La Défense Cedex - RCS Nanterre 063 802 466 - Banque agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Cofacrédit - Société anonyme au capital de 4 000 000 euros - Siège social : Tour D2, 17 bis Place des Reflets, 92988 Paris La Défense Cedex - RCS Nanterre 682 022 389 - Société Financière agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.