



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) a la volonté de vous proposer une qualité de service irréprochable. Cependant en cas de difficultés qui nécessiteraient pour vous de déclarer une insatisfaction et de porter réclamation, **CAL&F s'attache à appliquer les engagements formalisés dans la charte de traitement des réclamations ci-dessous :**

LA CHARTE DES ENGAGEMENTS CAL&F

1

Prendre en compte tous vos motifs de réclamations

c'est-à-dire toute déclaration actant votre mécontentement envers CAL&F.

2

Mettre à votre disposition tous les moyens humains, téléphoniques et digitaux pour nous adresser une réclamation.

3

Assurer la transparence et l'objectivité nécessaire sur le traitement de votre réclamation.

4

Vous adresser un accusé de réception dans les 48H c'est-à-dire 2 jours ouvrés après réception.

5

Vous apporter une réponse dans un délai de 7 jours

soit par une réponse définitive soit par une information sur la poursuite du traitement jusqu'à la résolution.

LES MOYENS À VOTRE DISPOSITION POUR CONTACTER CAL&F

- > Les espaces clients Leasing et Factoring vous donnent la possibilité d'enregistrer une réclamation :
 - Espace Client Leasing pour votre contrat de Crédit-bail mobilier : <https://espaceclient.ca-leasing.fr>
 - Eurofactor OnLine : <https://online.eurofactor.com/#/login>
- > Vous pouvez également vous adresser directement à votre interlocuteur habituel soit par téléphone soit par courrier.
- > Ou vous adresser à CAL&F à l'adresse suivante : Qualite&processus-reclamations@ca-lf.com



MONSIEUR LE MÉDIATEUR DE L'ASF

Dans les situations où vous agissez à titre particulier pour des besoins non professionnels (LOA Plaisance) le recours au médiateur est possible.

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 Paris
Cedex 17

lemediateur.asf-france.com