



# 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 RÉCLAMATIONS 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 nécessaires 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](mailto: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](http://lemediateur.asf-france.com)