

Beschwerden

CA Savings ist bestrebt, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten. Sollte es dennoch zu Meinungsverschiedenheiten oder Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Führung Ihres Kontos oder der Nutzung unserer Dienstleistungen kommen, finden Sie nachstehend das anwendbare Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde.

1. Wie können Sie eine Beschwerde bei CA Savings einreichen?

Sie können Ihre Beschwerde kostenlos über den Kommunikationsweg Ihrer Wahl einreichen:

- Per E-Mail: beschwerde@ca-savings.com
- Telefonisch: 0800 985 6321 (Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr, Samstag von 8:00 bis 19:00 Uhr)
- Per Post: CA Savings
Asia 1er
1 Rue Victor Basch,
91300 Massy
Frankreich / France

Sollte die telefonische Antwort auf Ihre Beschwerde Sie nicht zufriedenstellen, bitten wir Sie, diese schriftlich einzureichen.

Jede Beschwerde im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten muss schriftlich erfolgen.

2. Bearbeitungsfristen

- **Eingangsbestätigung** innerhalb von 10 Werktagen, sofern Sie nicht innerhalb dieses Zeitraums bereits eine Antwort erhalten.
- **Endgültige Antwort** spätestens innerhalb von 2 Monaten ab Eingang der Beschwerde.

Spezifische Fristen:

- Zahlungsdienste: bis zu **15 Tage**
- Schutz personenbezogener Daten: bis zu **30 Tage**

Sollte eine längere Bearbeitungszeit erforderlich sein, werden Sie über den Fortschritt Ihres Antrags informiert.

3. Inanspruchnahme eines Mediationsverfahrens

Bei anhaltender Meinungsverschiedenheit können Sie kostenlos ein Mediationsverfahren in Anspruch nehmen.

CA Savings ist dem Mediationsverfahren der "**Association française des sociétés financières**" (ASF) angeschlossen.

Der Mediator kann angerufen werden, wenn:

- die von CA Savings gegebene Antwort Sie nicht zufriedenstellt, oder
- Sie innerhalb der vorgesehenen Fristen keine Antwort erhalten haben.

Der Mediator kann nicht angerufen werden, wenn Ihre schriftliche Anfrage, auf die keine Antwort erfolgt ist, vor mehr als einem Jahr gestellt wurde.

Kontaktdaten des ASF-Mediators:

Website : <https://lemediateur.asf-france.com/Saisine>

Adresse :

Monsieur le Médiateur de l'ASF

75854 Paris Cedex 17

Frankreich

Die Mediation ist freiwillig.

Sie sind jederzeit berechtigt, ein gerichtliches Verfahren einzuleiten.

4. Beschwerde bei der BaFin

Sie haben außerdem die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an die **BaFin** zu richten.

Für Beschwerden im Zusammenhang mit dem Gesetz über die Beaufsichtigung von Zahlungsdiensten (ZAG), den Bestimmungen der §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) sowie Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB), können Sie sich direkt an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wenden.

Adresse:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Deutschland