

Réclamations

CA Savings s'efforce de vous offrir le meilleur service possible. Toutefois, en cas de désaccord ou de difficulté concernant la gestion de votre compte ou l'utilisation de nos services, vous trouverez ci-dessous la procédure applicable pour déposer une réclamation.

1. Comment déposer une réclamation auprès de CA Savings ?

Vous pouvez déposer gratuitement votre réclamation par le canal de communication de votre choix :

- Par courriel : complaints.be@ca-savings.com
- Par téléphone : +32 (0)800 21 009 (du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, le samedi de 8 h à 19 h)
- Par courrier : CA Savings

Asia 1er
1 Rue Victor Basch,
91300 Massy
France

Si la réponse apportée par téléphone à votre réclamation ne vous satisfait pas, nous vous invitons à la soumettre par écrit.

Toute réclamation relative aux services de paiement doit être formulée par écrit.

2. Délais de traitement

- **Accusé de réception** dans un délai de dix jours ouvrables, sauf si une réponse vous a déjà été apportée dans ce délai.
- **Réponse définitive** au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation.

Délais spécifiques :

- Services de paiement : jusqu'à **quinze jours**
- Protection des données à caractère personnel : jusqu'à **trente jours**

Si un délai de traitement plus long est nécessaire, vous serez informé(e) de l'avancement de votre demande.

3. Recours à une procédure de médiation

En cas de désaccord persistant avec CA Savings qui ne peut pas être résolu à l'amiable, vous pouvez recourir gratuitement à une procédure de médiation. CA Savings adhère au dispositif de médiation de l'Association française des sociétés financières (ASF) et participe à cette procédure de médiation.

Le médiateur peut être saisi :

- si la réponse apportée par CA Savings ne vous satisfait pas, ou
- si vous n'avez reçu aucune réponse dans les délais prévus.

Le médiateur ne peut pas être saisi si votre demande écrite restée sans réponse a été formulée il y a plus d'un an.

Coordonnées du médiateur de l'ASF :

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

Adresse :

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 Paris Cedex 17
France

La médiation est gratuite pour les consommateurs et n'affecte aucun autre droit dont ils disposent. Elle est facultative.

Vous conservez à tout moment le droit d'engager une procédure judiciaire.

4. Droit d'agir devant les tribunaux belges

Les clients résidant en Belgique conservent à tout moment le droit d'introduire une action devant les juridictions belges compétentes, conformément aux règles européennes applicables en matière de compétence judiciaire, ainsi qu'au droit procédural civil belge.

Ce recours judiciaire est indépendant de la procédure extrajudiciaire de médiation décrite ci-dessus. Il peut être exercé à tout moment, sans qu'il soit nécessaire de recourir préalablement à la médiation.