

Klachten

CA Savings streeft ernaar u de best mogelijke service te bieden. In geval van onenigheid of moeilijkheden met betrekking tot het beheer van uw rekening of het gebruik van onze diensten vindt u hieronder de procedure die van toepassing is om een klacht in te dienen.

1. Hoe kan ik een klacht indienen bij CA Savings?

U kunt uw klacht gratis indienen via het communicatiekanaal van uw keuze:

- Per e-mail: complaints.be@ca-savings.com
- Telefonisch: +32 (0)800 21 009 (van maandag tot vrijdag van 08:00 tot 20:00 uur, op zaterdag van 8:00 tot 19:00 uur)
- Per post: CA Savings
Asia 1er
1 Rue Victor Basch,
91300 Massy
Frankrijk

Indien u niet tevreden bent met het telefonisch antwoord op uw klacht, verzoeken wij u om uw klacht schriftelijk in te dienen.

Elke klacht met betrekking tot betalingsdiensten moet schriftelijk worden ingediend.

2. Verwerkingstermijnen

- **Ontvangstbevestiging** binnen 10 werkdagen, tenzij u binnen deze termijn al een antwoord hebt gekregen.
- **Definitief antwoord** uiterlijk binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht.

Specifieke termijnen:

- Voor betaaldiensten: max. **15 dagen**
- Voor de bescherming van persoonsgegevens: max. **30 dagen**

Als er een langere verwerkingstermijn nodig is, wordt u op de hoogte gehouden van de behandeling van uw klacht.

3. Gebruik van een bemiddelingsprocedure

In geval van een aanhoudende onenigheid met CA Savings die niet minnelijk kan worden opgelost, kunt u gratis een bemiddelingsprocedure doorlopen. CA Savings is aangesloten bij de bemiddelingsprocedure van de **Association française des sociétés financières** (ASF) en neemt deel aan deze procedure.

Er kan een bemiddelaar worden ingeschakeld:

- indien u niet tevreden bent met het antwoord van CA Savings of
- indien u geen antwoord hebt ontvangen binnen de voorziene termijn.

U kunt geen beroep meer doen op de bemiddelaar indien u uw schriftelijke klacht meer dan een jaar geleden hebt ingediend en hierop geen antwoord hebt ontvangen.

Contactgegevens bemiddelaar van de ASF:

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

Adres:

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

De bemiddeling is gratis voor consumenten en ze doet geen afbreuk aan andere rechten waarover zij beschikken. Ze is facultatief.

U behoudt te allen tijde het recht om een gerechtelijke procedure in te leiden.

4. Recht om voor de Belgische rechter op te treden

Klanten die in België wonen, behouden te allen tijde het recht om bij de bevoegde Belgische rechter een vordering in te stellen overeenkomstig de toepasselijke Europese regels inzake rechterlijke bevoegdheid en het toepasselijke Belgische recht.

Dit rechtsmiddel staat los van de hierboven beschreven klachten- en bemiddelingsprocedures en kan worden uitgeoefend zonder dat vooraf een beroep moet worden gedaan op bemiddeling.