

# **PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES DE ADVANZIA BANK S.A.**

Dernière mise à jour le 27 février 2024

Avanzia est une banque en ligne engagée à offrir un service de qualité supérieure à ses clients. Notre objectif est de construire des relations basées sur la transparence et la confiance, en restant étroitement connectés à nos clients.

Notre Service Client est votre point de contact dédié pour toutes questions ou demandes concernant nos produits et services. Cependant, si votre demande n'a pas été résolue à votre convenance, vous pouvez soumettre une réclamation en suivant cette procédure :

## **1. Dépôt d'une plainte auprès de notre service de gestion des plaintes**

Veuillez contacter le service de gestion des plaintes en utilisant l'une des options suivantes :

Envoyez un courriel à : [complaints@advanzia.com](mailto:complaints@advanzia.com)

Envoyez une lettre à l'adresse suivante :

**Avanzia Bank S.A.**  
**Service Client - Réclamations Clients**  
**14 Rue Gabriel Lippmann**  
**5365 Munsbach**  
**Luxembourg**

Pour garantir le traitement efficace de votre réclamation, nous vous invitons à fournir votre nom, vos coordonnées telles que votre courriel et votre numéro de téléphone, ainsi que le numéro de votre carte de crédit ou de votre compte de dépôt, ainsi que l'objet de votre réclamation.

Nous nous engageons à traiter votre réclamation avec célérité. Afin de maintenir un haut niveau de transparence durant le traitement de votre réclamation, nous vous adresserons un accusé de réception dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables.

En tout état de cause, nous nous engageons à vous fournir une réponse dans un délai d'un mois à compter de la date de votre plainte. Dans les cas où une réponse ne peut être fournie dans ce délai, par exemple si la plainte est complexe, nous vous informerons de la date estimée de la réponse.

## **2. Dépôt d'une plainte auprès du General Counsel d'Avanzia Bank S.A.**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue de notre Service Client, vous pouvez contacter le General Counsel d'Avanzia en envoyant une lettre à l'adresse suivante :

**Avanzia Bank S.A.**  
**À l'attention du General Counsel**  
**14 Rue Gabriel Lippmann**

**5365 Munsbach**

**Luxembourg**

Dans votre courrier, veuillez inclure le numéro de référence de votre plainte tel que mentionné dans la réponse envoyée par notre Service Client.

### **3. Procédure de plainte extrajudiciaire auprès de l'Autorité Luxembourgeoise de Surveillance du Secteur Financier (Commission de Surveillance du Secteur Financier - CSSF)**

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée par le General Counsel d'Avanzia, vous pouvez contacter la CSSF pour une résolution extrajudiciaire de votre plainte.

Vous devez déposer votre plainte auprès de la CSSF dans un délai d'un an à compter de votre contact avec Avanzia. La demande doit être faite par écrit et, en principe, tout format est accepté par la CSSF. La demande peut être déposée :

- soit en remplissant le formulaire (PDF ou en ligne) disponible à l'adresse suivante : <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>
- soit par courrier postal (pas de lettre recommandée requise) à l'adresse suivante :

**Commission de Surveillance du Secteur Financier**

**283, Route d'Arlon**

**L-2991 Luxembourg**

- soit par email : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu). Il n'est pas nécessaire de se présenter personnellement à la CSSF car la procédure est exclusivement traitée par écrit.

Soyez assuré(e) de notre engagement résolu à traiter votre réclamation avec la plus grande diligence et à améliorer continuellement notre niveau de service pour vous satisfaire.