TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

THE FUTURE IS YOU SOGELIFE

SOGELIFE a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Toutefois, des difficultés ou des insatisfactions peuvent survenir au cours de notre relation.

SOGELIFE dispose d'une procédure de traitement des réclamations. Elle permet de répondre, avec objectivité, aux attentes de la clientèle et de respecter nos engagements de services.

SOGELIFE s'engage à accuser réception de votre réclamation dans le délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de sa réception par SOGELIFE. Une réponse finale écrite vous sera communiquée dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de sa réception. Au cas où une réponse finale dans le délai fixé n'est pas possible, SOGELIFE vous informera, avant l'expiration du délai fixé, sur les raisons du retard tout en indiquant une nouvelle échéance approximative, celle-ci ne pouvant dépasser un délai maximal de 60 jours calendaires à compter de la réception de votre demande.

Le dépôt d'une réclamation ne porte pas préjudice à votre droit d'intenter toute action en justice conformément aux dispositions des lois applicables à votre contrat.

Votre intermédiaire d'assurance, votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre intermédiaire d'assurance. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement, par téléphone, par lettre, ou par télécopie.

Un Service Relations Clients à votre écoute

Vous avez la possibilité de vous adresser à notre Service Relations Clients. Vous pouvez transmettre votre demande en utilisant les coordonnées indiquées ci-après.

- **Par courrier :**
  SOGELIFE Service Relations Clients 11, Avenue Emile Reuter L-2420 LUXEMBOURG

- **Par téléphone :**
  (+352) 24 13 73 88 35 Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 17h30.

- **Par e-mail :**
  src.sogelife@socgen.com

La Médiation

Si votre désaccord persistait après la réponse donnée par SOGELIFE, vous pouvez saisir le Médiateur en Assurance (A.C.A.) dont les coordonnées sont les suivantes :

• **Par courrier :**
A.C.A.
Service de Médiation
B.P. 448
L-2014 LUXEMBOURG

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance. Sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice, ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier.

La procédure de recours au médiateur et le formulaire de demande en médiation sont consultables sur le site www.aca.lu

Vous avez la possibilité de saisir, selon votre pays de résidence, les services de l'Ombudsman des Assurances dont les coordonnées sont les suivantes :

En Belgique :
Ombudsman des Assurances 35 square de Meeûs 1000 Bruxelles
+32 2 547 58 71
info@ombudsman.as

En France :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 75441
Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org

THE FUTURE IS YOU SOGELIFE

La résolution extrajudiciaire

Si votre conflit subsiste, après l'obtention d'une réponse non satisfaisante ou d'aucune réponse de la part de SOGELIFE, dans un délai de 90 jours à compter de l'envoi de la réclamation, vous disposez de la faculté d'émettre votre demande écrite en saisissant le Commissariat Aux Assurances (CAA) dans un délai d'un an à compter de laquelle vous avez introduit votre réclamation auprès de SOGELIFE. Les moyens pour soumettre votre demande écrite au CAA sont :

- **Par courrier :**
  CAA
  11, Rue Robert Stumper
  L-2557 Luxembourg

- **Par télécopie :**
  (+352) 22 69 10

- **Par e-mail :**
  reclamation@caa.lu

- **En ligne sur le site du CAA (www.caa.lu) :**
  En remplissant le formulaire de « Demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation »

Le CAA accomplit de manière libre et indépendante sa mission. Il propose un recours à titre gratuit, ayant pour but de trouver une solution à l'amiable, sans obstacle à une action en justice.

Les modalités de recevabilité de votre demande et de saisie du CAA sont disponibles sur le site www.caa.lu, sous la rubrique « Consommateurs ».

Pour faciliter l'introduction de votre demande, le CAA met à disposition un formulaire sur son site Internet présent dans la rubrique « Consommateurs » puis « Résolution extrajudiciaire des litiges ». Cette demande doit être motivée et accompagnée d'une liste de documents présente au sein de ce même formulaire.