

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

---

---

**SOGE LIFE 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.**

**SOGE LIFE dispose d'une procédure visant à traiter les réclamations équitablement et s'engage à répondre à votre demande sous 10 jours ouvrés. Dans le cas contraire, nous accuserons réception dans ces 10 jours et une réponse définitive vous sera apportée dans les meilleurs délais <sup>(1)</sup>.**

### 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 :**

SOGE LIFE 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 SOGE LIFE, 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](http://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](mailto:info@ombudsman.as)

**En France :**

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

*(1) Dans un délai maximum de 60 jours à compter de la réception de votre demande.*