

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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 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 ⁽¹⁾.

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

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