

**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 à 17h30.

- **Par e-mail :** [src.sogelife@socgen.com](mailto: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](http://www.aca.lu).

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