



CARDIF LUX VIE

FAIRE PART D'UNE RÉCLAMATION

Vous offrir la meilleure qualité de service est au cœur de nos préoccupations. Toutefois, en cas d'insatisfaction ou si vous rencontrez une difficulté, plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition. A qui vous adresser ?

1. PREMIER RECOURS : ENVOYEZ VOTRE DEMANDE AU SERVICE SALES SUPPORT

■ **Par courrier :**

Cardif Lux Vie
Sales Support
BP 691 - L-2016 Luxembourg

■ **Par mail :** reclamation@cardifluxvie.lu

Pensez à bien indiquer vos coordonnées (nom et adresse) ainsi que les références complètes de votre contrat d'assurance (nom et numéro du contrat).

Dans les 8 jours maximum à compter de la réception de votre réclamation, vous recevrez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches devaient être nécessaires, vous recevrez la réponse définitive dans un délai de 1 mois maximum.

■ **Ou en ligne,** via le formulaire de contact de notre site Internet : <https://cardifluxvie.com/contact>.

2. DEUXIÈME RECOURS : ADRESSEZ-VOUS À LA CELLULE RÉCLAMATIONS

Si, malgré tout, vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser à la Cellule réclamations à l'adresse suivante :

Cardif Lux Vie

Cellule Réclamations
BP 691 - L-2016 Luxembourg

3. EN CAS DE DÉSACCORD PERSISTANT :

Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance de l'ACA¹ :

ACA - Service Médiation

12 rue Erasme
L -1468 Luxembourg

Ou vous rapprocher du **Commissariat aux Assurances :**

11 rue Robert Stumper
L -2557 Luxembourg

Le CAA a un rôle essentiel dans le traitement des demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations. Les personnes en charge du traitement de ces demandes disposent des connaissances et aptitudes nécessaires à cet effet ainsi qu'une compréhension générale du droit. Votre demande auprès du CAA, qui se fait toujours à titre gratuit, peut être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, française ou anglaise.

LE DÉPÔT ET LE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION SE FAIT TOUJOURS À TITRE GRATUIT.

1- Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances