



CARDIF LUX VIE APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

A oferta de serviços de elevada qualidade é um objetivo que está no centro das nossas preocupações. No entanto, se estiver insatisfeito ou tiver alguma dificuldade, terá à sua disposição vários contactos.

QUEM CONTACTAR?

1. PRIMEIRO RECURSO: ENVIE A SUA RECLAMAÇÃO AO SERVICE SALES SUPPORT

■ **Por correio postal:**

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

■ **Por e-mail**, para o endereço de correio eletrónico: reclamation@cardifluxvie.lu

Lembre-se de incluir os seus dados (nome completo, dados de contacto e número de documento de identificação) e todos os elementos do seu contrato de seguro (nome e número do contrato).

■ **Também pode enviar a sua reclamação através do formulário próprio disponível no nosso sítio Web:**
<https://cardifluxvie.com/contact>

2. SEGUNDO RECURSO: CONTACTAR A CELLULE RÉCLAMATIONS

Se não estiver satisfeito, pode contactar a Cellule Réclamations no seguinte endereço:

Cardif Lux Vie

Cellule Réclamations
BP 691 , L-2016 Luxembourg

No prazo máximo de 8 dias a contar da data de receção da sua reclamação, receberá uma confirmação de que esta está a ser analisada. Se for necessário proceder a alguma pesquisa, a resposta final será enviada no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

O referido prazo poderá ser alargado para 30 (trinta) dias, nos casos que revistam especial complexidade.

3. TERCEIRO RECURSO: CONTACTAR O PROVEDOR DO CLIENTE

Pode contactar o Provedor do Cliente, para uma reapreciação das reclamações que foram previamente apresentadas à Empresa de Seguros.

■ **Contactos do Provedor do Cliente:**

Dr^a. Salomé Luís

Estrada de Benfica, n.º 652 - 3.º Dto.
1500-108 LISBOA
salome.luis-14855l@adv.ao.pt

■ O Provedor do Cliente tem natureza consultiva, podendo apresentar recomendações sem carácter vinculativo.



4. NO CASO DE PERSISTIR UMA SITUAÇÃO DE DESACORDO

Pode contactar a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, a autoridade portuguesa responsável pela supervisão e fiscalização do setor segurador, no seguinte endereço:

- **ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**

Avenida da República n°76, 1600-205, Lisboa, Portugal

- Por e-mail, para o endereço de correio eletrónico:

consumidor@asf.com.pt ou pelo formulário disponível no portal da ASF: www.asf.com.pt

Pode ainda contactar o Commissariat aux Assurances, a autoridade luxemburguesa responsável pela supervisão e fiscalização do setor segurador, no seguinte endereço:

Commissariat aux Assurances

7 Boulevard Joseph II, L -1840 Luxemburgo

Por e-mail, para o seguinte endereço de correio eletrónico: reclamation@caa.lu ou Ou através do seu sítio Web:

<https://www.caa.lu/fr/accueil>

Por último, pode contactar o mediador de conflitos de seguros da ACA - Association des Compagnies d'Assurances por correio postal:

Association des Compagnies d'Assurances - Service Médiation

12 rue Erasme, L -1468 Luxemburgo

Ou através do seu sítio Web: <https://www.aca.lu/fr/mediateur-assurance>