

Politique de gestion des réclamations chez Allianz Life Luxembourg

Mise à jour - 27 Juin 2024

Au sein du groupe Allianz, la qualité de nos services et de nos produits ainsi que l'écoute de nos clients sont au centre de nos actions au quotidien.

L'expression d'une réclamation, qu'elle soit fondée ou non, est donc un indicateur important pour Allianz Life Luxembourg permettant de juger de la qualité de nos services ainsi que de nos produits et de prendre toutes les mesures permettant d'améliorer la satisfaction de nos clients.

Conformément aux principes de notre groupe, toute réclamation est traitée avec objectivité, équité et responsabilité.

Le présent document est une synthèse de notre politique interne, qui décrit notamment les modalités d'introduction et de traitement des réclamations.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

La réglementation luxembourgeoise donne une définition précise de la réclamation.

Cette définition est donnée par la Circulaire 14/1 du Commissariat aux Assurances (CAA), qui est l'autorité de surveillance du secteur des assurances.

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement relatif à un dysfonctionnement de l'entreprise d'assurances, concernant son organisation générale, le contrat d'assurance ou le service fourni, et qui n'est pas résolue de l'accord des deux parties au plus tard le premier jour ouvrable suivant celui de la réception de la réclamation.

Une demande d'exécution du contrat ou d'une prestation de service ainsi que les demandes d'informations n'entrent pas dans la définition d'une réclamation.

Comment introduire une réclamation auprès d'Allianz Life Luxembourg ?

Pour toute réclamation, le réclamant peut soit s'adresser à son intermédiaire en assurance, soit l'introduire directement auprès d'Allianz Life Luxembourg :

- **Par courrier**

Allianz Life Luxembourg
Service Réclamations
14, Boulevard F-D Roosevelt
L – 2450 Luxembourg

- **Par e-mail**

Plaintes_ALL@allianz.lu

- **Via notre site internet** www.allianz.lu, page Contactez-nous

Afin de nous permettre d'instruire votre réclamation, elle doit au minimum mentionner le nom, le prénom du souscripteur ainsi que le numéro de contrat (ou de la proposition d'assurance) et un descriptif détaillé des faits ou des motifs.

Comment sera traitée la réclamation par Allianz Life Luxembourg ?

Toute réclamation est enregistrée dans un registre centralisé.

Un accusé de réception est adressé au réclamant dans un délai qui ne pourra pas dépasser 10 jours ouvrables (sauf si une réponse définitive peut être donnée dans ce délai).

L'accusé de réception communique les éléments suivants :

- La référence de la réclamation, du contrat ou de la proposition d'assurance
- Les coordonnées de la personne ou du service en charge de son traitement

Allianz Life Luxembourg fournira une réponse à la réclamation au plus tard dans un délai de 30 jours suivant sa date de réception.

En fonction de la complexité de la demande ou de l'analyse, un délai supplémentaire peut être requis.

Dans ce cas, le réclamant sera informé de ce délai supplémentaire ainsi que de sa durée prévue.

Si la réponse fournie ne donne pas satisfaction au réclamant, il lui est possible de s'adresser à la Direction de Allianz Life Luxembourg :

Allianz Life Luxembourg
Direction Générale
Responsable de la gestion des réclamations
14, Boulevard F-D Roosevelt
L – 2450 Luxembourg

Que faire en cas de réponse insatisfaisante ?

Si la réponse fournie n'est toujours pas satisfaisante, le réclamant a la possibilité s'adresser au Médiateur de l'assurance auprès de l'Association des Compagnies d'Assurances (ACA).

Un formulaire de demande en médiation est disponible sur le site Internet de l'ACA www.aca.lu et peut lui être adressé :

- Par courrier postal (B.P. 448, L-2014 Luxembourg)
- Par télécopie (00-352 44-02-89)
- Par e-mail (mediateur@aca.lu)
- En ligne sur le site de l'ACA.

Conformément à la réglementation luxembourgeoise, le réclamant peut également demander l'ouverture d'une procédure de résolution extra-judiciaire des litiges auprès du CAA.

Pour pouvoir demander l'ouverture d'une telle procédure, il faut que la réclamation ait été soumise au préalable par écrit à Allianz Life Luxembourg, et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours à partir de l'envoi de la réclamation.

La demande de résolution extrajudiciaire peut être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, française ou anglaise sous forme écrite auprès du CAA :

- Par courrier postal (11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg)
- Par télécopie (00-352 22-69-10)
- Par e-mail (reclamation@caa.lu)
- En ligne sur le site du CAA (formulaires en français, anglais et allemand).