

Generali Luxembourg s'efforce toujours de fournir à ses clients des produits et services de qualité. Toutefois, s'ils rencontrent des difficultés et souhaitent faire part de leur mécontentement, ils peuvent recourir au dispositif de traitement et de gestion des réclamations mis en place par la Compagnie.

Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et égale les réclamations des clients, conformément à la réglementation applicable.

Le présent document est un résumé de la procédure interne en place. Il décrit en outre la manière d'introduire une réclamation auprès de Generali Luxembourg et les modalités de traitement de la réclamation par la Compagnie.

Toute information complémentaire pourra être obtenue, gratuitement, sur simple demande auprès de votre interlocuteur habituel ou en adressant un email à [contact@generali.lu](mailto:contact@generali.lu).

## 1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression du mécontentement d'un client (« réclamant ») relatif à un dysfonctionnement de la Compagnie concernant soit son organisation générale, soit le contrat d'assurance ou le service d'assurance que la Compagnie a fourni ou n'a pas fourni.

La réclamation est à distinguer de la simple demande d'exécution du contrat ou des simples demandes de renseignements ou d'explications.

N'est pas considérée comme une réclamation une doléance qui est résolue au plus tard le premier (1<sup>er</sup>) jour ouvrable suivant celui de sa réception, à condition que la solution proposée par la Compagnie ait été acceptée par le réclamant.

## 2. Où et comment envoyer une réclamation ?

Pour toute réclamation, le réclamant peut prendre contact avec son interlocuteur habituel (intermédiaire d'assurance).

Il peut aussi adresser sa réclamation, par écrit, à Generali Luxembourg :

<b>Par voie postale :</b>	<b>Par email :</b>	<b>En ligne sur le site internet de</b>
Generali Luxembourg Service Réclamations 2b rue Nicolas Bové L-1253 Luxembourg	<a href="mailto:reclamation@generali.lu">reclamation@generali.lu</a>	<b>Generali Luxembourg (rubrique « Nous contacter »)</b>

Elle devra être rédigée dans la langue du contrat d'assurance (la langue utilisée pour la conclusion et l'exécution du contrat).

Elle devra indiquer au minimum l'identité du/des Souscripteurs, le nom du produit souscrit, le numéro du contrat d'assurance concerné ainsi qu'une description précise des faits donnant lieu à la réclamation.

## 3. Comment est traitée une réclamation par Generali Luxembourg ?

Chaque réclamation reçue par la Compagnie est enregistrée dans un registre électronique centralisé.

La Compagnie s'engage à accuser réception par écrit de la réclamation du réclamant dans un délai qui n'excède pas les dix (10) jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai.

Le cas échéant, le courrier accusant réception de la réclamation informera le réclamant sur :

- les modalités de réclamation (type d'informations à communiquer par le réclamant, identité et coordonnées du service en charge de la réclamation),
- la procédure qui sera suivie pour traiter la réclamation (calendrier indicatif du délai de traitement de la réclamation).

La Compagnie s'engage à fournir au réclamant une réponse à sa réclamation dans un délai de trente (30) jours à partir de la date de réception de sa réclamation, sauf lorsque la complexité de la demande nécessite une analyse plus importante, auquel cas elle indiquera les causes de ce retard et la date prévisible de sa réponse.

Lorsque la réponse donnée par le service en charge de la réclamation satisfait le réclamant le dossier est clôturé.

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de la part du service en charge de la réclamation, il a la possibilité de faire monter sa réclamation au niveau de la Direction de Generali Luxembourg, par courrier postal, à l'adresse suivante :

Generali Luxembourg  
A l'attention de la Direction  
2b rue Nicolas Bové  
L-1253 Luxembourg

Si la réponse apportée par la Direction de Generali Luxembourg n'a pas donné satisfaction au réclamant, ce dernier pourra recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges mentionnée ci-après, sans préjudice de son droit d'intenter une action en justice ou de recourir à une médiation.

#### **4. Comment recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges auprès du Commissariat aux Assurances à Luxembourg (CAA) ?**

##### AVANT TOUTE DEMARCHE AUPRES DU CAA

L'ouverture de la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations du CAA est sujette à la condition que la réclamation ait été soumise au préalable par écrit à la Compagnie et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à partir de l'envoi de la réclamation.

##### EST-CE QUE LA DEMANDE EST RECEVABLE ?

Une demande n'est pas recevable dans les cas suivants :

- lorsque la réclamation a déjà fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'une sentence arbitrale, au Luxembourg ou à l'étranger ;
- lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, est saisi de la réclamation ;
- lorsqu'un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que le CAA, au Luxembourg ou à l'étranger, est saisi de la réclamation ;
- lorsque la demande n'a pas été introduite dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle le demandeur a introduit une réclamation auprès de la Compagnie ;
- lorsque la réclamation concerne la politique commerciale de la Compagnie ;
- lorsque la réclamation concerne un produit ou service autre qu'assurantiel ;
- lorsque la demande est abusive, fantaisiste ou vexatoire ;
- lorsque la demande n'émane pas d'un preneur d'assurance, d'un bénéficiaire d'un contrat d'assurance, d'un assuré ou d'un tiers lésé dans le cadre d'une action directe contre une entreprise d'assurance ;
- lorsque la réclamation introduite auprès de la Compagnie et la demande introduite auprès du CAA se distinguent quant à leurs objets et/ou motifs.

##### COMMENT SAISIR LE CAA ?

La demande de résolution extrajudiciaire doit être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, française ou anglaise sous forme écrite, soit :

- par voie postale à l'adresse du CAA (7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg),
- par télécopie adressée au CAA (+352 22 69 10),
- par courrier électronique (reclamation@caa.lu),
- en ligne sur le site du CAA (formulaire FR, EN, DE).

Afin d'introduire une réclamation contenant toutes les informations nécessaires, le demandeur doit remplir le formulaire de demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation et joindre les documents requis.

## LES CONCLUSIONS DU CAA

Les conclusions motivées du CAA ne sont pas contraignantes pour les parties qui ont, après avoir profité d'un délai de réflexion raisonnable, la liberté d'accepter ou de refuser de les suivre.

Si les parties ne parviennent pas à un accord suite à l'émission de la conclusion motivée du CAA, elles ont la possibilité de saisir les cours et tribunaux.

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

La résolution extrajudiciaire des réclamations est encadrée par le Règlement du CAA N°19/03 du 26 février 2019 disponible sur le site internet du CAA : <http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>.

### **5. De quels autres droits bénéficient les clients ?**

Le fait de suivre la procédure de traitement et de gestion des réclamations résumée ci-dessus ne prive pas les clients d'exercer leur droit d'intenter une action en justice ou de recourir à une médiation.

Les clients peuvent ainsi également contacter l'(les) organe(s) dont les coordonnées figurent dans la documentation contractuelle relative au produit d'assurance souscrit.

Le présent document est accessible et disponible sur le site internet de Generali Luxembourg ([www.generaliluxembourg.com](http://www.generaliluxembourg.com)).

Date de mise à jour : 24/02/2020