

INFORMATION DE LA CLIENTELE SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

A qui dois-je adresser une réclamation suite à une réponse insatisfaisante reçue par mon conseiller ?

Pour toute réclamation, il vous appartient, de prendre contact, dans un premier temps, avec votre interlocuteur habituel.

Si, à ce stade, vous considérez que la réponse reçue n'est pas satisfaisante, vous pouvez formuler votre demande auprès de BPCE Life.

S'agissant d'un **contrat « Premium »** souscrit auprès de **BPCE Life – Luxembourg**,

- **par courrier à l'adresse suivante :**

BPCE Life

*A l'attention de la Direction Centre de Relation Clients
51, avenue JF Kennedy
1855 Luxembourg
Luxembourg*

- **par email à relationclients@bpce.lu**
- **par téléphone** au (+352) 22 888 11

S'agissant d'un **contrat « Delfea »** souscrit auprès de **BPCE Life – Succursale France**,

- **par courrier à l'adresse suivante :**

BPCE Life, Succursale France

*A l'attention du service relation clients
7 Promenade Germaine Sablon
75013 Paris
France*

- **par email à relationclients@bpce.lu**
- **par téléphone** au (+33) 01 58 19 50 83

Toute réclamation doit être accompagnée des informations suivantes afin qu'elle puisse être traitée dans les plus brefs délais : nom, prénom, statut, adresse postale complète, numéros de téléphone, adresse e-mail, le cas échéant, brève description de l'objet de la réclamation ainsi que tout document ou information concernant le produit ou le service concerné.

Comment procédons-nous au traitement de votre réclamation ?

Dans l'impossibilité pour BPCE Life d'apporter une réponse à votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables, un accusé de réception vous sera adressé dans ce même délai.

Sauf cas complexe, BPCE Life s'engage à traiter les réclamations au maximum dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de la réclamation par le réclamant (le cachet de la poste faisant foi pour une réclamation adressée par voie postale). Si ce délai ne peut être respecté, une lettre d'attente vous sera transmise afin de vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation.

Nous vous communiquerons, par écrit, des explications circonstanciées résultant de nos investigations ainsi que nos conclusions et éventuelles propositions.

BPCE Life n'a pas répondu à mes attentes, quel est mon recours ?

Si, malgré les efforts de BPCE Life pour vous satisfaire, vous restez mécontent de notre décision, vous pouvez demander un avis aux organismes indépendants suivants, sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice :

S'agissant d'un **contrat souscrit auprès de BPCE Life (Luxembourg)** :

- **Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (A.C.A.)**, soit à l'adresse postale 12, rue Erasme, L – 1468 Luxembourg, Luxembourg (Tél. 00352 44 21 44 1), soit à l'adresse électronique mediateur@aca.lu, soit par Fax (00352 44 02 89).

Le site internet <http://www.aca.lu/> précise les modalités d'intervention du Médiateur en Assurances.

- **Union Luxembourgeoise des Consommateurs (U.L.C.)**, à l'adresse postale 55 rue des Bruyères, 1274 Howald, Luxembourg
- **Commissariat aux Assurances (C.A.A.)**, soit à l'adresse postale 11 Rue Robert Stumper, 2557 Gasperich Luxembourg, soit à l'adresse électronique reclamation@caa.lu, soit via le formulaire électronique librement téléchargeable sur le site internet <http://www.caa.lu> qui précise le rôle et les compétences du C.A.A. dans le cadre de la résolution extrajudiciaire des litiges.

S'agissant d'un **contrat souscrit auprès de BPCE Life, Succursale France** :

- **Médiation de l'Assurance** soit à l'adresse postale TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, France, soit via le formulaire en ligne sur le site internet <http://www.mediation-assurance.org>. La Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur ce site précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance.