

Synthèse de la politique de gestion des réclamations chez Allianz Life Luxembourg S.A. et Allianz Insurance Luxembourg

L'importance de l'expression de votre sentiment

L'expression d'une réclamation, qu'elle soit fondée ou non, est un indicateur important pour Allianz permettant de juger de la qualité du service que nous prestons ou – a minima – du sentiment que nos clients, au sens large du terme (clients finaux, réseau,...) en ont.

La volonté du Groupe Allianz en général, et d'Allianz au Luxembourg en particulier est de donner à cet indicateur toute l'importance qui lui revient afin d'évaluer les raisons du mécontentement et les éventuelles mesures permettant à terme d'améliorer si nécessaire la qualité de nos services.

Qu'entend-t-on par une réclamation ?

Allianz se réfère à la définition réglementaire de la réclamation, à savoir:

« Une réclamation est l'expression écrite ou orale d'un **mécontentement** relatif à un **dysfonctionnement** de l'entreprise d'assurances [...].

Le **dysfonctionnement** allégué de l'entreprise d'assurances concerne **soit** son organisation générale, **soit** le contrat d'assurance ou le service d'assurance que l'entreprise a fourni ou a manqué de fournir. »¹

Comment introduire une réclamation ?

Vous pouvez introduire une réclamation auprès d'Allianz soit

- par courrier adressé au :
Service Réclamations – Allianz
14 Boulevard F-D Roosevelt
L – 2450 Luxembourg
- par mail adressé soit à :
 - o [Plaintes ALL@allianz.lu](mailto:Plaintes_ALL@allianz.lu) pour Allianz Life Luxembourg S.A.
 - o [Plaintes AIL@allianz.lu](mailto:Plaintes_AIL@allianz.lu) pour Allianz Insurance Luxembourg.
- Via notre site internet www.allianz.lu, page **Contactez-nous** et complétez le questionnaire.

Vous pouvez aussi introduire une réclamation via votre intermédiaire mais sachez que le traitement de la réclamation risque d'en être retardé.

Afin de nous permettre d'instruire votre réclamation, veuillez mentionner votre nom et prénom, adresse, date de naissance, numéro de contrat ou, le cas échéant, le numéro de proposition d'assurance, et un descriptif détaillé des faits faisant l'objet de votre réclamation.

Comment sera traitée la réclamation ?

- Le jour de la réception par Allianz Luxembourg de la réclamation est considéré comme Jour J.

¹ Source: Orientation n° de l'EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority), reprise par la Circulaire 14/1 du Commissariat Aux Assurances.

- Si la réclamation ne peut pas être traitée avant, vous recevrez un **Accusé de réception dans les 10 jours de la réception**, faisant mention :
 - du numéro de référence de la réclamation que nous vous invitons à rappeler dans toute correspondance ultérieure ;
 - des coordonnées de la personne/service en charge du traitement de la réclamation ;
 - le cas échéant, de la date de réception effective, si la réclamation n'a pas été adressée en direct à Allianz Luxembourg ;
 - le cas échéant, les éléments manquants pour permettre une instruction correcte;
 - de la date probable d'une prise de position / décision quant à la réclamation (variable selon le caractère complexe du dossier).
- Il se peut que face à la complexité du dossier et de son instruction, nous vous annonçons un délai supplémentaire pour vous adresser notre décision définitive.
- S'il n'est pas fait usage d'un délai supplémentaire, notre **décision** au sujet de votre réclamation interviendra **dans les 30 jours** de la date de réception de la réclamation par Allianz. Si votre réclamation est rejetée, il vous sera toutefois possible :
 - de solliciter une seconde analyse par la Direction d'Allianz ou par son délégué ;
 - de suivre la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges auprès du Commissariat aux Assurances (CAA), l'autorité de surveillance d'Allianz, sous condition d'un délai de carence de 90 jours à partir de l'envoi de la réclamation et forclusion après un délai d'un an à compter de la date d'introduction de la réclamation à Allianz.

La demande de résolution extrajudiciaire peut 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 (22 69 10),
- par courrier électronique (reclamation@caa.lu)
- en ligne sur le site du CAA (formulaire FR, EN, DE).