

# Dispositions particulières pour la médiation

## Résidents au Portugal

Juillet 2024

### 1. Comment déposer une réclamation auprès du médiateur ?

Vous pouvez également adresser une réclamation au médiateur ("Provedor do Cliente) de Allianz Life Luxembourg en adressant une lettre ou un courrier électronique aux contacts indiqués ci-dessous.

Les réclamations pour lesquelles Allianz Life Luxembourg n'aurait pas répondu dans un délai maximum de 20 jours ouvrables à compter de la date de réception ou lorsque, ayant reçu une réponse, le réclamant n'est pas d'accord avec celle-ci, sont considérées comme éligibles.

Le délai maximum de réponse est porté à 30 jours ouvrables si le cas présente une complexité particulière.

Les réclamations doivent être présentées au Médiateur par écrit sur un support durable, de préférence numérique, et contenir les éléments suivants :

- Nom et prénom du réclamant et, le cas échéant, de son représentant
- Qualité du réclamant (preneur, assuré, bénéficiaire, tiers lésé ou représentant)
- Coordonnées du plaignant et, le cas échéant, de son représentant
- Numéro de la pièce d'identité du demandeur
- Identification de la compagnie d'assurance visée par la réclamation
- Description des faits à l'origine de la réclamation, en identifiant les parties impliquées et la date à laquelle les faits se sont produits
- Date et lieu de la réclamation.

### 2. Comment s'adresser au médiateur ?

En cas de demande d'intervention du médiateur, la réclamation est à transmettre à l'adresse suivante :

Allianz Life Luxembourg

Provedor do Cliente

19-23, rue Jean Fischbach

Bâtiment C

L- 3372 Leudelange

Courriel : [provedor.cliente@allianz.lu](mailto:provedor.cliente@allianz.lu)

### 3. Comment déposer une plainte auprès de l'Autorité de contrôle des assurances et des fonds de pension au Portugal (ASF) ?

Vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'ASF en la communiquant aux adresses suivantes :

- Par courrier à l'adresse suivante : Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa
  - Via le portail des consommateurs de l'ASF, en remplissant le formulaire disponible à l'adresse suivante : [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)
- ASF n'analysera que les réclamations qui n'entrent pas dans le cadre d'une procédure et pour lesquelles aucune réponse n'a été donnée dans un délai maximum de 20 jours ouvrables à compter de la date de réception ou lorsque, après avoir donné une réponse, le réclamant n'est pas d'accord avec le sens de celle-ci.

#### Exigences minimales pour les réclamations :

Les réclamations doivent contenir les éléments suivants :

- Nom complet et les coordonnées du réclamant et de son éventuel représentant
- Numéro de la pièce d'identité du réclamant
- Procuration accordée par le réclamant en faveur de son représentant, le cas échéant
- Identification de l'assureur visé par la réclamation
- Description des faits
- Copie de la réclamation déposée auprès de l'assureur mis en cause et la preuve de la date de dépôt
- Réponse de l'assureur visé par la réclamation
- Numéro de contrat ou de référence de la réclamation.

### 4. Recours aux tribunaux et aux mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges

Les possibilités de réclamation auprès de Allianz Life Luxembourg, de son médiateur ou de l'ASF, sont sans préjudice de la possibilité, en cas de litige, de recourir aux tribunaux ou à des mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges tels que l'arbitrage, dans les conditions légales en vigueur, telles que décrites dans la loi n° 63/2019 du 16 août, ainsi qu'aux mécanismes existants en cas de litiges transfrontaliers.

Les mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges comprennent les entités alternatives de résolution des litiges, qui permettent de résoudre les litiges de consommation en dehors des tribunaux, et sont généralement rapides, simples et peu coûteux pour le consommateur.

À l'exception des litiges de consommation de faible valeur économique (montant égal ou inférieur à 5.000 €), qui sont soumis à l'arbitrage ou à la médiation nécessaires, dans tous les autres cas, le recours aux entités de résolution extrajudiciaire des litiges et l'adhésion à l'arbitrage par Allianz Life Luxembourg se font au cas par cas.

Contacts pour le CIMPAS (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) :

Adresse du siège social : Avenida Fontes Pereira de Melo - N° 11 - 9.º Esq. P-1050-115 Lisboa

Téléphone : (+351) 213 827 700

Courriel : [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt)

Pour plus d'informations, voir le site web du CIMPAS à l'adresse [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt).

## 5. Autres informations qui doivent être divulguées conformément aux lois et règlements applicables :

Absence ou mauvaise indication du (des) bénéficiaire(s)

Information sur les effets de l'absence de désignation du bénéficiaire ou de l'identification incorrecte du bénéficiaire dans les opérations d'assurance vie, d'assurance accidents corporels et de capitalisation (conformément aux dispositions de l'article 4, paragraphe 1, du décret-loi n° 384/2007 du 19 novembre).

Si aucun bénéficiaire n'est désigné dans le contrat en cas de décès, l'assureur versera le capital assuré aux héritiers de l'assuré.

L'absence ou l'identification incorrecte du bénéficiaire en cas de décès peut empêcher l'assureur de remplir les obligations d'information et de communication prévues par la loi, en vue du versement du capital assuré.

Le client a le droit de demander des informations sur le montant spécifique de la rémunération que le distributeur d'assurances recevra pour la prestation du service de distribution, en vertu de l'article 37, paragraphe 1, point d), du cadre juridique de la distribution d'assurances et de réassurances (RJDSR), approuvé par la loi n° 7/2019 du 16 janvier.