POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Vous avez **une réclamation** dans le cadre de **vos contrats d'assurance** ?

Cette page constitue un extrait de la Politique de Gestion des réclamations, et vous permet d'avoir toutes les informations nécessaires pour procéder à une réclamation.

1) A qui cette Politique s'applique-t-elle ?

La présente Politique s'applique au traitement des réclamations adressées aux entreprises d'assurances du Groupe Foyer dans le cadre de leurs activités locales et/ou internationales, à savoir :

- Foyer Assurances S.A. ;
- Foyer ARAG S.A. ;
- Foyer Vie S.A. ;
- Raiffeisen Vie S.A. ;
- Foyer Global Health S.A. (Global Health), et ;
- Wealins S.A.

2) Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Selon la lettre circulaire LC14/01 du Commissariat Aux Assurances, « *une réclamation s'entend comme l'expression écrite ou orale d'un mécontentement relatif à un dysfonctionnement de l'entreprise d'assurances* ».

Le « *réclamant* » est défini comme étant toute personne censée être en droit, en tant que partie prenante à un contrat d'assurance d'une entreprise d'assurance du Groupe Foyer, de voir sa réclamation examinée par cette dernière.

3) Comment introduire une réclamation ?

A. Formes et langues acceptées

Vous pouvez introduire une réclamation :

- Par courrier ;
- Par e-mail ;
- Au moyen du formulaire disponible sur notre site internet ;
- Par téléphone ;
- En personne, auprès de nos guichets, ou ;
- Par l'intermédiaire de votre intermédiaire d'assurances.

Lorsqu'une réclamation est introduite par un intermédiaire d'assurances, celle-ci doit être communiquée à une des entreprises d'assurance du Groupe Foyer au moyen d'un support écrit permettant d'en assurer la traçabilité.

Afin de nous permettre de traiter votre réclamation dans les meilleurs délais, nous vous invitons à **fournir les informations suivantes** :

- Vos nom et prénom ;

© Ce document est la propriété du Groupe Foyer. Il ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation.

- Votre adresse postale complète ;
- Votre numéro de téléphone et, le cas échéant, votre adresse e-mail ;
- Une description claire et factuelle de votre réclamation ;
- Les éventuels documents utiles ; et
- Les informations relatives au produit ou au service d'assurance concerné, telles que le numéro de contrat ou le numéro de sinistre.

Les réclamations peuvent être introduites **dans les langues suivantes** :

- Pour **le Luxembourg** (Foyer Assurances SA, Foyer Vie SA, Foyer Arag SA ou Raiffeisen Vie SA) : luxembourgeois, allemand, français ou anglais ;
- Pour **Wealins** : dans votre langue ; et
- Pour **Global Health** (Foyer Global Health S.A.) : français, allemand, anglais ou espagnol.

B. Où envoyer votre réclamation ?

Foyer Assurances S.A., Foyer ARAG S.A., Foyer Vie S.A. et Raiffeisen Vie S.A.

- **Par e-mail :** qualite@foyer.lu
- **Par formulaire mis à disposition sur le site internet :** https://www.foyer.lu
  Dans la rubrique « Contact & FAQ », sélectionner la catégorie motif « Déposer une réclamation concernant les services Foyer ».
- **Par courrier :**
  Foyer Assurances S.A.
  Organisation Qualité
  L-2986 Luxembourg
- **Par téléphone :** (+352) 437 43 3030

Wealins S.A.

- **Par e-mail :** reclamations@wealins.com
- **Par courrier :**
  Wealins S.A.
  L-2986 Luxembourg
- **Par téléphone :** (+352) 437 43 5200

Global Health (Foyer Global Health S.A.)

- **Par e-mail :** feedback@foyerglobalhealth.com
- **Par courrier :**
  Foyer Global Health S.A.
  Quality & Feedback Management Team
  L-2986 Luxembourg

C. Délais de traitement

Pour toute réclamation écrite, un accusé de réception vous sera envoyé dans un délai maximal de huit jours à compter de la réception de votre réclamation, sauf si une réponse vous a déjà été apportée dans ce délai.

© Ce document est la propriété du Groupe Foyer. Il ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation.

Chaque entreprise d'assurance fera son meilleur effort afin de vous adresser une **réponse** écrite dans un délai maximal d'un mois à compter de l'envoi de l'accusé de réception. La réponse sera envoyée selon le mode de communication que vous aurez privilégié.

Néanmoins, si une réponse ne pouvait exceptionnellement pas être fournie endéans ce délai d'un mois, vous en serez informé avant son expiration. Nous vous expliquerons les raisons du retard et vous communiquerons une nouvelle échéance indicative.

4) Que faire si la réponse ne vous satisfait pas pleinement ?

Si la **réponse** ne répond pas entièrement à votre demande :

Vous pouvez notamment vous adresser :

- À un médiateur ;
- À un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges, ou ;
- Aux juridictions compétentes.

Vous pouvez également contacter les organismes suivants :

- **Commissariat Aux Assurances (CAA)**
  11, rue Robert Stumper
  L-2557 Luxembourg

- **Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA)**
  12, rue Erasme
  L-1468 Luxembourg

- **Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) :**
  55, rue des Bruyères
  L-1274 Howald

© Ce document est la propriété du Groupe Foyer. Il ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation.