



Faire part d'une réclamation

Vous offrir la meilleure qualité de service est au cœur de nos préoccupations.

Toutefois, en cas d'insatisfaction ou si vous rencontrez une difficulté, plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition.

A qui vous adresser ?

1. Premier recours : envoyez votre demande au service Sales Support

Par courrier :
Cardif Lux Vie
Sales Support
BP 691
L-2016 Luxembourg

Pensez à bien indiquer vos coordonnées (nom et adresse) ainsi que les références complètes de votre contrat d'assurance (nom et n° du contrat).

Dans les 8 jours maximum à compter de la réception de votre réclamation, vous recevrez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches devaient être nécessaires, vous recevrez la réponse définitive dans un délai de 1 mois maximum.

Ou en ligne, via le formulaire de contact de notre site Internet : <http://corporate.cardifluxvie.lu/>

2. Deuxième recours : adressez-vous à la Cellule réclamations

Si, malgré tout, vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser à la Cellule réclamations à l'adresse suivante :

Cardif Lux Vie
Cellule réclamations
BP 691
L-2016 Luxembourg

3. En cas de désaccord persistant :

- Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance de l'ACA¹ :
ACA
Service médiation
12, rue Erasme
L-1468 Luxembourg
- Ou vous rapprocher du Commissariat aux Assurances :
Commissariat aux Assurances
7, boulevard Joseph II
L-1840 Luxembourg

¹ Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances