

Notice relative au traitement des réclamations

Monument Assurance Luxembourg S.A. (« MAL ») s'engage à fournir à tous ses clients un service performant et efficace. Dans cette optique, MAL s'engage à assurer une communication proactive et à satisfaire continuellement les attentes de ses clients.

Dans l'hypothèse où une réclamation nous est adressée, nous nous engageons à la traiter rapidement et équitablement. Nous veillons à ce que chaque client bénéficie d'un processus de gestion des réclamations efficace, objectif, équitable et professionnel, afin de démontrer à tous nos clients que leurs préoccupations sont prises au sérieux, ceci en vue de leur apporter satisfaction et en vue de pérenniser et protéger la réputation de notre société.

Ce document vise à résumer la politique de gestion des réclamations de MAL.

A. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression écrite ou orale d'un mécontentement relatif à un dysfonctionnement allégué de MAL, concernant soit son organisation générale, soit le contrat d'assurance ou le service d'assurance que MAL a fourni ou a manqué de fournir.

En revanche, **ne constitue pas** une réclamation :

- Une simple demande d'exécution du contrat ou de fourniture du service ;
- Une simple demande de renseignements ou d'explications ;
- L'expression d'une insatisfaction à l'égard d'activités autres que les activités d'assurance réglementées ;
- L'expression d'une insatisfaction à l'égard des activités réglementées d'une personne morale autre que MAL ou des activités de l'un de ses prestataires de services et
- Une assignation en justice ou tout acte relatif à une procédure judiciaire.

B. Comment puis-je déposer une réclamation ?

Nous estimons qu'il est toujours préférable de traiter les problèmes le plus rapidement possible et de la manière la plus simple et la plus directe avec nos clients. Si vous avez une réclamation, nous vous invitons à contacter notre service clientèle.

Nos coordonnées sont les suivantes :

Monument Assurance Luxembourg S.A

- Par courrier : 29, rue du Puits Romain L-8070 Bertrange
- Par e-mail : complaints@monumentassurance.lu
- Par téléphone : 00352 26 49 81

Dans le cas où votre réclamation est liée à un contrat souscrit :

- avec notre succursale en Italie, veuillez vous référer au lien suivant :
<https://www.monumentassurance.it/Reclami.html>
- avec notre succursale en Espagne, veuillez vous référer au lien suivant :
[Monument Assurance Luxembourg S.A. / Nota Legal](#)

Notre service clientèle s'efforcera de résoudre toute réclamation dès réception. Toutefois, dans l'hypothèse où nous aurions besoin de plus de temps pour examiner votre demande, nous nous engageons à vous adresser un accusé de réception officiel au plus tard 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation.

MAL examinera tous les griefs soulevés dans la réclamation et y répondra de manière exhaustive.

Dès que l'instruction portant sur la réclamation sera terminée, soit au plus tard 30 jours ouvrables après la réception de votre cette dernière, une réponse finale vous sera adressée.

Dans l'hypothèse où une réponse définitive ne peut être fournie dans le délai mentionné ci-dessus, nous vous en informerons en vous adressant une réponse intermédiaire.

Cette réponse intermédiaire précisera les causes du retard et indiquera dans quel délai l'instruction pourra être considérée comme terminée. Dans tous les cas, l'extension du délai pour vous apporter une réponse ne pourra pas excéder 60 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

C. Que faire si vous n'êtes pas satisfait par notre réponse ?

Lorsque nous vous adresserons notre réponse finale, nous nous assurerons que celle-ci reflète l'instruction effectuée sur votre réclamation et qu'elle soit donc à la fois complète et exacte. Si, toutefois aucune réponse ne devait être donnée à votre réclamation où que notre réponse ne devait pas vous satisfaire, vous avez la possibilité de transmettre votre réclamation à :

1) La Direction de MAL

- Par voie postale : Monument Assurance Luxembourg S.A
A l'attention de la Direction
29, rue du Puits Romain
L-8070 Bertrange

2) Le médiateur luxembourgeois de l'Association des Compagnies d'Assurances (« ACA »)

- Par voie postale : BP.448, L-2014 Luxembourg
- Par fax : 00352 44 02 89
- Par e-mail : mediateur@aca.lu
- Directement en ligne sur le site de l'ACA : <https://www.aca.lu/en/insurance-ombudsman/referring-to-the-ombudsman/>

➤ Ou en demandant :

3) L'ouverture d'une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges selon le pays d'origine

Conformément à la réglementation applicable, vous pouvez également demander l'ouverture d'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges auprès de l'autorité de contrôle des assurances, le Commissariat aux Assurances (CAA).

Pour pouvoir demander l'ouverture d'une telle procédure, votre réclamation doit préalablement avoir été soumise par écrit à MAL sans que n'avez reçu de réponse ou de réponse satisfaisante de notre part dans les 90 jours suivant l'envoi de votre réclamation.

Cette demande peut être formulée par écrit, en luxembourgeois, allemand, français ou anglais auprès du CAA :

- Par voie postale : 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg
- Par fax : 00352 22 69 10
- Par e-mail : reclamation@caa.lu

- Directement en ligne sur le site de la CAA :
<https://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>

Les conclusions motivées du CAA ne sont pas contraignantes. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de les suivre après un délai de réflexion raisonnable. Si vous n'êtes pas en mesure de parvenir à un accord suite aux conclusions motivées du CAA, vous avez toujours la possibilité de saisir les tribunaux.

4) L'ouverture d'une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges selon votre pays de résidence

Selon votre pays de résidence, vous avez la possibilité de contacter les autorités suivantes :

Pays	Autorité
Belgique	Ombudsman des Assurances Square de Meeûs B-1000 Bruxelles Tél. : 0032 2 547 58 70 info@ombudsman-insurance.be www.ombudsman-insurance.be
Allemagne	L'Autorité fédérale de surveillance financière (OFFIN) Postfach 1253 53002 Bonn Tél. : 0049 228 4108-0 https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/beschwerdenstreitschlichtung_node.html
France	La Médiation de l'Assurance TSA 50110 F-75441 Paris Cedex 09 www.mediation-assurance.org
Espagne	Direction générale des assurances et des fonds de pension Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid Tél : 00952 24 99 82 http://www.dgsfp.mineco.es/dgsfp
Pays-Bas	Kifid - Financial Services Complaints Board Postbus 93257 2509 AG Den Haag Tél : 0031 70 333 8999 https://www.kifid.nl/klacht-indienen/

Version 02 janvier 2025