



POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Edmond de Rothschild Assurances et Conseils (Europe) S.A. a mis en place une politique de gestion des réclamations, donnant la possibilité à tous les clients de formuler une réclamation.

1. Définition d'une réclamation

Conformément au Règlement du Commissariat aux Assurances (ci-après dénommé le « **CAA** ») N° 19/03 du 26 février 2019 relatif à la résolution extrajudiciaire des litiges, par réclamation est désignée une « *plainte ou réclamation introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice* ».

2. Adresser une réclamation

Tout client, personne physique ou personne morale, peut formuler une réclamation (ci-après dénommé le « **Réclamant** »).

Une réclamation peut être adressée par le Réclamant par voie électronique à son conseiller habituel ou par voie postale, à l'adresse suivante :

Edmond de Rothschild Assurances et Conseils (Europe) S.A.
A l'attention du Responsable du Traitement des Réclamations
4, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg
Luxembourg

Toute réclamation doit contenir l'intégralité des éléments permettant d'identifier le Réclamant tels que son identité, ses coordonnées, l'objet de la réclamation ainsi que le numéro de contrat.

A cet effet, le Réclamant doit établir un résumé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation accompagné de toutes les informations complémentaires dont il dispose.

3. Traitement de toute réclamation

A la réception de la réclamation, celle-ci est transmise au(x) service(s) concerné(s) pour traitement.



Un accusé de réception écrit est envoyé au Réclamant dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse est apportée au Réclamant dans ce délai.

Par la suite, le Réclamant reçoit une réponse dans un délai de 30 (trente) jours ouvrables à partir de la date de réception de la réclamation. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le Réclamant est informé des causes du retard et une date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé lui est communiquée.

4. Escalade auprès de la Direction

En premier lieu, lorsque le Réclamant n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ce dernier peut s'adresser au Directeur d'Edmond de Rothschild Assurances et Conseils (Europe), à l'adresse suivante :

Edmond de Rothschild Assurances et Conseils (Europe) S.A.
A l'attention du Directeur
4, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg
Luxembourg

5. Procédure extrajudiciaire auprès du CAA

En second lieu, si la réponse apportée par la Direction d'Edmond de Rothschild Assurances et Conseils (Europe) n'a pas satisfait le Réclamant, ce dernier peut s'adresser au CAA, selon les termes et conditions figurant sur son site internet et notamment dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle le Réclamant a introduit initialement sa réclamation :

Soit par voie postale à l'adresse suivante :

Commissariat aux Assurances
11, Rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg

Soit par fax adressé au CAA : (+352) 22 69 10

Soit par courrier électronique : reclamation@caa.lu

Soit en utilisant le formulaire de plainte disponible sur son site internet www.caa.lu (www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges)