

Faire une réclamation

Globality Health s'engage à offrir services de qualité, à la fois en terme d'offres et de services à l'ensemble de nos clients. Si toutefois, nous n'avons pas été mesure de répondre à vos attentes ou si vous souhaitez partager votre expérience avec Globality Health, vous avez la possibilité de nous contacter afin que nous puissions avoir connaissance des différents points qui vous mécontente et régulariser la situation.

Comment effectuer une réclamation ?

Si vous souhaitez adresser une réclamation, nous vous recommandons de contacter le service qui a traité votre dossier. Le cas échéant, vous pouvez envoyer votre réclamation par e-mail, courrier ou par fax directement à notre équipe de gestion de Réclamations aux coordonnées mentionnées ci-dessous.

Nous restons également à votre entière disposition par téléphone, néanmoins, un écrit sera nécessaire afin que nous puissions donner suite à votre demande.

Ce dont nous aurons besoin pour traiter votre réclamation

Afin de faciliter le traitement de votre demande, nous vous remercions de bien vouloir nous fournir les éléments suivants :

- Une description détaillée des faits ainsi que des éléments qui vous mécontent
- Vos attentes
- Vos coordonnées (numéro de téléphone et adresse e-mail)
- Votre numéro de police

Nos engagements

Dès réception de votre réclamation, nous procéderons à une étude approfondie de votre demande et nous trouverons une solution qui vous convienne, cela de la manière la plus juste et équitable possible.

Si pour des raisons indépendantes de notre volonté, le traitement de votre réclamation nécessite plus de 3 semaines (jours ouvrables), nous nous engageons à vous en informer avant la fin de ce délai.

Notre Service de Réclamations

Votre réclamation peut être adressée via les points de contact suivants :

Poste : Service de Réclamations, Globality Health
1A, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, Luxembourg
Téléphone : + 352 270 444 1000
E-mail : feedback@globality-health.com
Fax : +352 270 444 5599

Si notre solution ne correspond pas à vos attentes

Si la réponse finale fournie ne vous satisfait pas, vous pourrez le cas échéant, sans préjudice des autres voies de recours légales au Luxembourg contacter un des deux organismes officiels à votre disposition listés ci-dessous :

1. Le Médiateur en assurances

Dans un premier temps, vous pouvez adresser votre réclamation au Médiateur en assurances du Luxembourg. Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

Poste : Médiateur en Assurances
Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA)
12, rue Erasme, L-1468 Luxembourg
Téléphone : +352 442 1441
E-mail : aca@aca.lu
Fax : +352 44 02 89

Le Médiateur en Assurance du Luxembourg agit indépendamment de Globality Health et fournit gratuitement un service de médiation pour des problèmes non résolus entre les compagnies d'assurance et leurs clients. Toutes les parties impliquées dans un différend sont traitées par le médiateur de manière juste et impartiale, toutes les transactions étant confidentielles.

Suivez ce lien (en français) pour avoir plus d'amples informations pour le Médiateur en Assurances, avec des détails sur la façon de soumettre un différend pour la résolution :

<http://www.aca.lu/activites/convention-collective/>. Si vous avez besoin d'informations pour nous soumettre un différend, veuillez nous le faire savoir et nous serons ravis de vous aider.

2. Le Commissariat aux Assurances (CAA)

Vous pouvez contacter le Commissariat Aux Assurances (CAA). Le CAA est l'organisme officiel de surveillance du secteur de l'assurance au Luxembourg et est donc le régulateur de Globality Health.

Si le CAA estime que nous avons enfreint les dispositions légales sur les assurances ou les services financiers en vigueur au Luxembourg, il peut nous demander de revoir notre décision concernant votre réclamation. Vous pouvez dès lors contacter le CAA à :

Poste : Commissariat aux Assurances (CAA)
7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg
Téléphone : +352 226 9111
E-mail : caa@caa.lu
Fax : +352 22 69 10 or +352 22 69 11 444

Vous pouvez trouver d'autres informations pour le CAA à travers ce lien (en français) : www.commassu.lu.

Remarque : le dépôt d'une plainte auprès du Médiateur en Assurances n'affecte pas votre droit d'intenter une action en justice devant les juridictions compétentes. Dans un tel cas, vous pouvez être responsable de vos propres dépenses liées aux procédures judiciaires (par exemple, les honoraires d'avocat ou d'expert). Vos conditions générales d'assurance (GCI) précisent le tribunal compétent pour tout litige découlant de votre contrat d'assurance. En cas de problème de droit civil, seuls les tribunaux sont compétents pour connaître l'affaire conformément à l'Article 84 de la Constitution luxembourgeoise.