COMMISSARIAT AUX ASSURANCES

Demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation

Informations importantes avant de commencer

L'ouverture de la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations auprès du Commissariat aux Assurances (CAA) est sujette à la condition que la réclamation a été préalablement traitée au niveau professionnel concerné. A cet effet, il faut que la réclamation ait été soumise **au préalable par écrit sous forme de courrier, fax ou courriel au professionnel visé par la réclamation,** et que le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai de **90 jours** à partir de l'envoi de la réclamation.

Le CAA ne peut pas intervenir :

- lorsque la réclamation a déjà fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'une sentence arbitrale, au Luxembourg ou à l'étranger;
- lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, ou un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que le CAA est saisi de la réclamation;
- lorsque la demande n'a pas été introduite dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle le demandeur a introduit une réclamation auprès du professionnel;
- lorsque la réclamation concerne la politique commerciale du professionnel;
- lorsque la réclamation concerne un produit ou service autre qu'assurantiel;
- lorsque la demande est abusive, fantaisiste ou vexatoire;
- lorsque la demande n'émane pas d'un preneur d'assurance, d'un bénéficiaire d'un contrat d'assurance, d'un assuré ou n'émane pas d'un tiers lésé dans le cadre d'une action directe contre une entreprise d'assurance;
- lorsque la réclamation introduite auprès du professionnel et la demande introduite auprès du CAA se distinguent quant à leurs objets et/ou motifs.

A noter que les champs obligatoires du présent formulaire, marqués par un astérisque (*), doivent être tous dûment remplis afin que le CAA puisse traiter votre demande.

Protection des données

Votre demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation contient des données à caractère personnel dont la protection est soumise au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Pour plus d'informations y relatives, veuillez consulter la rubrique « Protection des données » sur notre site internet http://www.caa.lu.

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous et nous faire parvenir les documents requis :

I. QUALITES DU DEMANDEUR	
Nom*	
Prénom*	
Nationalité*	
Adresse (Rue et N°)*	
Code postal*	
Localité*	
Pays*	
Numéro de téléphone	
Adresse électronique*	
Vous agissez en tant que* :	☐ Preneur d'assurance ☐ Assuré ☐ Bénéficiaire ☐ Tiers lésé Autres (à préciser dans ce cas)
Est-ce que vous êtes représenté par un tiers dans le cadre de votre réclamation ?*	☒ Non ☐ Oui (veuillez remplir le tableau ci-dessous)

Nom et qualité de votre représentant*	
Adresse (Rue et N°)*	
Code postal*	
Localité*	
Pays*	
Numéro de téléphone	

II. PROFESSIONNEL VISE PAR LA DEMANDE	
Nom du professionnel concerné*	
Adresse (Rue et N°)*	
Code postal*	
Localité*	
Pays*	
Personnes contactées dans le cadre de votre réclamation préalable auprès du professionnel: **Personne n°1* :** Nom et titre de la personne Numéro de téléphone Adresse électronique	
Personne n°2 : Nom et titre de la personne Numéro de téléphone Adresse électronique	
Personne n°3 : Nom et titre de la personne Numéro de téléphone Adresse électronique	

III. NATURE ET DESCRIPTION DE LA RECLAMATION

Contrat d'assurance concerné*	
Nom du preneur d'assurance*	
Objet de la réclamation*	

Détails de la réclamation*

La demande doit contenir un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation y compris des démarches préalablement entreprises dans le cadre du litige.

Votre description de la demande peut être rédigée en langue luxembourgeoise, française, allemande ou anglaise.

IV. DOCUMENTS A JOINDRE A VOTRE DEMANDE	
Document n°1*	Une copie des conditions générales et particulières du contrat d'assurance et des avenants éventuels.
Document n°2*	Une copie de la lettre, du fax ou du courriel que le demandeur a adressé au préalable au professionnel.
Document n°3*	• Si le demandeur a reçu une réponse du professionnel à sa réclamation préalable, veuillez nous faire parvenir une copie de cette réponse et indiquer ci-dessous la raison pour laquelle cette réponse n'est pas satisfaisante. • Si le demandeur n'a pas reçu de réponse du professionnel, veuillez confirmer que le demandeur n'a pas obtenu de réponse dans le délai de 90 jours à partir de l'envoi de sa réclamation préalable en cochant la case suivante : ☐
Document n°4*	Un document attestant le pouvoir de représentation au cas où un tiers agit pour le compte du demandeur conformément à l'article 5 paragraphe (8) du règlement du CAA N°19/03 du 26 février 2019.
Document n°5*	Une copie d'une pièce d'identité en cours de validité du demandeur.
Document n°6	Tout document utile à l'appui de votre demande.

V. CONFIRMATIONS REQUISES	
Je confirme que je n'ai pas saisi un tribunal, un arbitre ou un autre organe de résolution extrajudiciaire des réclamations, au Luxembourg ou à l'étranger.*	☐
Je suis (mon mandant est) d'accord avec les conditions d'intervention du Commissariat aux Assurances en sa qualité d'organe de résolution extrajudiciaire de ma réclamation suivant le règlement du CAA N°19/03 du 26 février 2019. *	☐
J'autorise expressément le Commissariat aux Assurances à transmettre ma demande (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par ma demande.*	☐