

Réclamation

SGLIB a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Toutefois, des difficultés ou des insatisfactions peuvent survenir au cours de notre relation.

SGLIB dispose d'une procédure visant à traiter les réclamations équitablement, s'engage à accuser réception de votre demande sous 48h ouvrées et vous apporter une réponse définitive dans les meilleurs délais¹.

SGLIB à votre écoute

Vous avez la possibilité de vous adresser à nous et à nous transmettre votre demande en utilisant les coordonnées suivantes :

- **Par courrier :**

SGLIB - Réclamation client
11 avenue Emile Reuter
L2420 Luxembourg

- **Par téléphone :**

+352 26 27 33 1

- **Par e-mail :**

lux.sglib@socgen.com

La Médiation

En cas de non-satisfaction quant aux réponses obtenues et sans préjudice d'intenter une action en justice, vous pouvez contacter le Commissariat aux Assurances, autorité compétente en matière de règlement de litige pré-judiciaire au Luxembourg :

- **Par courrier :**

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

- **Par e-mail :**

reclamation@caa.lu

- **En ligne :**

www.caa.lu

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance. La procédure de recours au médiateur est gratuite, et le formulaire de demande en médiation est consultable sur le site www.caa.lu.

¹ Dans un délai maximum de 60 jours à compter de la réception de votre demande.