

Une nouvelle médiatrice pour l'assurance luxembourgeoise



Depuis le 15 novembre 2021, Valérie Tollet a pris la tête de la Médiation au sein de l'ACA. Elle succède à Paul-Charles Origer qui occupait cette fonction depuis 1997.

Diplômée en droit et en droit fiscal, Valérie Tollet a rejoint l'ACA en 2020, forte de 20 années d'expérience en fiscalité en cabinet de conseil en Belgique et au Luxembourg. Valérie est depuis lors en charge des dossiers ayant trait à l'assurance non-vie internationale et à la réassurance, ainsi que de divers groupes de travail de l'ACA. Elle intervient sur des questions de fiscalité luxembourgeoise et internationale, et représente l'ACA au sein de la Taskforce fiscale de l'UEL. Elle assiste également les membres de l'ACA en matière de ressources humaines.

Le Médiateur en assurances est une instance paritaire ACA/ ULC (Union Luxembourgeoise des Consommateurs). Le délégué de l'ACA est désigné en son sein. Le délégué de l'ULC est M^e André Marmann. Les deux délégués précités sont nommés pour une durée illimitée.

La fonction de Médiateur est d'examiner les litiges qui opposent un particulier à une entreprise d'assurance en vue de permettre une résolution amiable, en concertation avec l'ULC. La médiation s'exerce dans le cadre de la législation relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La procédure de médiation s'adresse à toute personne qui a un litige portant sur la souscription, l'interprétation ou l'application d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'une compagnie d'assurance établie au Luxembourg. Elle est gratuite, écrite et confidentielle. Cette action se fait en dehors de toute procédure judiciaire. La médiation ne se substitue en aucun cas aux décisions de justice.

Marc Hengen, Administrateur-Délégué de l'ACA : « *Je remercie Valérie d'avoir ajouté cette nouvelle fonction à celles qu'elle occupe déjà au sein de l'ACA. Valérie est la personne toute indiquée pour assumer la responsabilité essentielle de rétablir le dialogue entre les assurés et leur assureur, en raison de son intégrité, son professionnalisme et son engagement.* »

Le recours au médiateur est ouvert aux consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre Etat de l'Union européenne pour des contrats d'assurance (vie ou non-vie) conclus avec des compagnies d'assurance établies au Luxembourg. Ceux-ci peuvent télécharger le formulaire de demande en médiation depuis les onglets Médiation des sites aca.lu et ulc.lu et les envoyer à l'adresse électronique mediateur@aca.lu.

A propos de l'ACA

L'Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances du Grand-Duché de Luxembourg (ACA) est une association créée en 1956 pour défendre les intérêts professionnels et promouvoir le secteur de l'assurance et de la réassurance luxembourgeois.

L'ACA compte 141 membres. L'assurance luxembourgeoise est caractérisée par son orientation résolument internationale et par une expertise spécifique et unique en matière de protection des personnes et des biens.

Pour de plus amples renseignements sur l'ACA, veuillez consulter le site www.aca.lu.

CONTACT : Marc HENGEN, Administrateur-Délégué

marc.hengen@aca.lu

Tél. : 44 21 44 26