

QUESTIONS ET REPONSES (Q&R) – ASSURES/BENEFICIAIRES**SECTION 1 : QUESTIONS GENERALES ET REPONSES****Informations sur l'envoi des formulaires de déclarations de créances préremplis**

- **Je pense être un créancier privilégié, mais je n'ai reçu aucune communication. Quand vais-je recevoir le formulaire de déclaration de créance ?**

FLL a envoyé un nombre important de formulaires de déclaration de créance. Cependant, comme indiqué sur le site web, en raison d'une coupure de nos systèmes informatiques, nous avons pris du retard dans l'envoi des lettres. De plus, toutes les lettres n'ont pas été envoyées en même temps.

Si vous n'avez pas encore reçu votre formulaire de déclaration de créance, nous vous invitons à vérifier régulièrement votre boîte aux lettres ou votre messagerie électronique. Nous vous informerons sur notre site web lorsque toutes les déclarations de créance auront été envoyées et vous indiquerons comment nous contacter si vous ne les avez toujours pas reçues.

- **Comment vais-je recevoir mon formulaire de déclaration de créance ?**

Afin d'accélérer le processus, de réduire les coûts et de rester en phase avec les moyens de communication modernes, nous utilisons autant que possible le courrier électronique. Si vous nous avez fourni une adresse e-mail valide, vous recevrez le formulaire de demande par e-mail. Si nous ne disposons pas d'adresse e-mail dans nos dossiers, vous recevrez votre formulaire de déclaration de créance par courrier postal.

Si vous nous avez fourni votre adresse e-mail mais que vous n'avez pas reçu le formulaire de déclaration de créance, veuillez vérifier votre dossier SPAM ou courrier indésirable. L'objet de l'e-mail est « **IMPORTANT** - Dépôt d'une déclaration de créance – FWU Life Insurance Lux S.A. (en liquidation) » et le formulaire de déclaration de créance est joint à l'e-mail.

- **J'ai reçu la lettre par e-mail, mais je ne parviens pas à ouvrir les pièces jointes**

Pour des raisons de sécurité, les documents sont protégés par un mot de passe. Le mot de passe est unique pour votre lettre et il vous est fourni dans un deuxième e-mail intitulé « **IMPORTANT** – INSTRUCTIONS POUR OUVRIR LA DEMANDE D'INDEMNISATION – FWU Life Insurance Lux S.A. (en liquidation) ».

- **Puis-je encore mettre à jour mes coordonnées ?**

Oui, vous pouvez le faire à tout moment. Cependant, comme la production des lettres contenant le formulaire de déclaration de créance prérempli a déjà commencé, nous ne pouvons pas garantir que les coordonnées mises à jour seront prises en compte. Il est important de maintenir vos coordonnées à jour, même après avoir reçu votre formulaire de demande prérempli, car nous devons vous contacter à nouveau.

Les e-mails et le portail client (bientôt disponible) seront les moyens de communication privilégiés pour accélérer les échanges, garantir la sécurité des communications et éviter des frais inutiles. Cela nous permettra également de vous fournir des informations plus détaillées sur l'état d'avancement de votre déclaration de créance. Nous vous invitons donc à mettre à jour vos coordonnées et à vous inscrire sur le portail client (bientôt disponible).

Informations générales sur le processus de liquidation

- **De quoi s'agit-il et pourquoi l'ai-je reçu ?**

Suite à la décision de liquidation du 31 janvier 2025 de FWU Life Insurance Lux S.A. (« FLL », cf. fwulifelux.com) par le tribunal d'arrondissement de Luxembourg, chaque créancier doit déposer une déclaration de créance dans le cadre de la liquidation de FLL afin de pouvoir prétendre à un dividende de liquidation (paiement). Afin d'aider les créanciers privilégiés, le tribunal a ordonné l'envoi d'un formulaire de déclaration de créance prérempli.

- **Pourquoi ai-je reçu ce formulaire ?**

D'après les registres de FLL, vous êtes identifié(e) comme créancier privilégié de FLL (titulaire ou bénéficiaire d'une police d'assurance FLL). Si vous n'êtes pas créancier, veuillez nous en informer rapidement par e-mail ou par courrier postal en utilisant nos coordonnées figurant en bas de cette FAQ ou sur notre site web.

- **Qui peut présenter une déclaration de créance ?**

Une demande peut être introduite par :

- le titulaire de la police ou le bénéficiaire (les contrats ont cessé d'être en vigueur le 31 janvier 2025 ; la demande doit refléter le statut de la police à cette date) ;
- les héritiers ou ayants droit d'un preneur d'assurance ou d'un bénéficiaire décédé ;
- un représentant légal ou judiciaire (par exemple, un tuteur désigné par un tribunal), muni d'un justificatif de son pouvoir.

- **Quelles sont les prochaines étapes et les délais à respecter ? Que se passera-t-il ensuite ?**

Les créanciers doivent déposer leurs déclarations de créances avant le **31 janvier 2028**. Les déclarations de créances déposées après cette date seront prescrites et ne seront pas prises en considération.

Au fur et à mesure de leur réception, le liquidateur examinera les déclarations de créances et les présentera régulièrement au tribunal (même avant la date limite de dépôt du 31 janvier 2028). Vous serez informé(e) de la suite donnée à votre déclaration de créance : celle-ci sera admise ou contestée. Si la créance est contestée en tout ou en partie, vous recevrez une lettre recommandée vous indiquant les motifs et vous informant de votre droit de faire appel devant le tribunal d'arrondissement de Luxembourg dans un délai de 40 jours à partir de la date d'envoi à la poste de ladite lettre recommandée.

Le liquidateur peut également vous demander des documents ou des informations complémentaires avant de se prononcer.

Des mises à jour seront publiées sur notre site web (fwulifelux.com).

- **Quand puis-je espérer recevoir les paiements ?**

Une fois qu'un nombre suffisant de créances aura été approuvé par le liquidateur et le tribunal, le liquidateur déposera une requête auprès du tribunal afin de verser des dividendes provisoires (même avant la date limite de dépôt fixée au 31 janvier 2028). Le calendrier exact n'est pas encore connu, car il dépend du nombre de déclarations de créances reçues, de l'avancement de la liquidation et de l'approbation du tribunal.

Informations figurant dans la lettre reçue

- **Données personnelles : que faire si elles sont incorrectes ?**
Les détails reflètent les dernières données disponibles de FLL. Si certaines informations sont incorrectes, veuillez les corriger dans votre réponse à l'aide du formulaire disponible sur notre page web (fwulifelux.com). Il est important de tenir vos coordonnées à jour, car nous vous contacterons à nouveau.
- **Montant de la créance : comment a-t-il été calculé ? Que se passe-t-il si je ne suis pas d'accord avec le montant ?**
La valeur du montant de la créance a été calculée conformément à la décision du tribunal. Le calcul est basé sur la valeur de la police résultant du contrat d'assurance ainsi que sur le droit contractuel, le droit des assurances et le droit de l'insolvabilité applicables.

Si vous n'êtes pas d'accord, cochez la case correspondante et fournissez : (i) vos motifs dans un document séparé et (ii) des pièces justificatives. Le liquidateur, puis le tribunal, examineront votre objection. Si vous ne renvoyez pas le formulaire de déclaration de créance signé avant le 31 janvier 2028, votre créance sera exclue de la liquidation. Même si vous n'acceptez pas le montant prérempli, vous devez présenter une déclaration de créance pour être considéré(e) comme un créancier privilégié.

- **Que signifie « dans le cadre des dettes privilégiées de la liquidation de FWU Life Insurance Lux S.A. (en liquidation) » ?**
Les assurés et les bénéficiaires sont considérés comme des créanciers privilégiés par la loi. Les créanciers privilégiés ont des droits préférentiels sur certains actifs éligibles, contrairement aux créanciers ordinaires (chirographaires) et non garantis.

Détails du paiement

Afin de réduire les demandes supplémentaires de documents/informations et donc les retards, veuillez également fournir **vos** coordonnées bancaires et une preuve de propriété du compte. Les paiements ne seront pas effectués sur les comptes bancaires enregistrés.

- **Puis-je utiliser un compte bancaire différent de celui que j'ai utilisé pour payer mes primes ? Doit-il s'agir d'une banque locale ?**
Vous pouvez fournir n'importe quel compte bancaire européen, à condition que **vous** en soyez le titulaire.
- **Qu'est-ce que le certificat de propriété du compte/relevé bancaire ?**
Il s'agit d'un document émis par votre banque (souvent téléchargeable depuis votre service bancaire en ligne) confirmant que vous êtes le titulaire du compte (RIB/RIP : relevé d'identité bancaire ou postal). Les paiements ne seront pas effectués sur des comptes dont vous n'êtes pas le titulaire, même si vous êtes un mandataire.
- **Le paiement peut-il être effectué sur un compte bancaire dont le titulaire est différent ?**
Les dividendes sont versés au créancier identifié. Le liquidateur peut définir des exceptions limitées pour une catégorie spécifique de créanciers. Pour plus de détails, veuillez-vous reporter à la « Section 2 : TRANSFERT ET IMPLICATIONS FISCALES ». Le cas échéant, cela sera communiqué officiellement.

Informations supplémentaires à joindre à votre demande

Veillez fournir au minimum :

- le formulaire de déclaration de créance signé (le formulaire prérempli fourni par nos soins ou tout autre document répondant aux critères requis pour être considéré comme *une « Déclaration de créance »*, dûment **daté** et **signé**) ;
- une copie (recto et verso) de votre carte d'identité ou de votre passeport en cours de validité ;
- un document identifiant votre compte bancaire avec une preuve de propriété (RIB/RIP).

IMPORTANT : le formulaire de déclaration de créance doit être daté et signé.

- **Que puis-je faire si certains documents manquent ?**

Nous ne serons peut-être pas en mesure d'accepter automatiquement votre demande. Vous devez néanmoins fournir toutes les informations que vous jugez suffisantes pour vous identifier en tant que créancier de FLL. Nous évaluerons chaque cas individuellement.

- **Comment puis-je joindre des documents ?**

Nous acceptons les formats de fichiers courants (par exemple, PDF, JPG, JPEG) envoyés par voie électronique. Si possible, numérisez les documents au format PDF. Les documents papier (en noir et blanc ou en couleur) sont également acceptés. Veuillez-vous assurer que le fichier transmis peut être exploité en assurant une qualité raisonnable.

- **Quelles langues puis-je utiliser ? Doit-il s'agir du français, de l'allemand ou du luxembourgeois ?**

En vertu de la législation luxembourgeoise, vous pouvez soumettre des pièces justificatives dans toute langue officielle de l'État membre de votre résidence habituelle, de votre domicile ou de votre siège social. Le document soumis doit clairement indiquer au moins : qu'il s'agit d'une créance dans le cadre de la liquidation de FLL, le nom et l'adresse du créancier, le montant réclamé, les motifs et le fondement de la créance, la date et la signature.

Confirmation et procédure d'envoi

- **Signature : puis-je signer le document numériquement ?**

Oui, à condition qu'il s'agisse d'une signature numérique qualifiée (par exemple, à l'aide d'un certificat numérique de CertEurope). Les signatures numériques avancées et simples sont également acceptées, mais dans ce cas, par mesure de sécurité supplémentaire, l'adresse e-mail que vous utilisez doit être celle enregistrée dans nos systèmes. Si cette adresse e-mail n'est pas valide, veuillez envisager d'autres méthodes ou mettre à jour vos coordonnées via le formulaire disponible sur notre site web (www.fwulifelux.com). Si vous signez numériquement, envoyez le document par e-mail (n'imprimez pas un document signé numériquement pour l'envoyer par la poste).

- **Signature : que puis-je faire si je ne dispose pas d'une signature numérique mais que je souhaite tout de même envoyer le document par e-mail ?**

Vous pouvez imprimer le formulaire, le signer à la main, puis le scanner ou le photographier. Veuillez-vous assurer que la qualité soit raisonnable.

- **Envoi : comment dois-je l'envoyer ?**

Pour accélérer le processus, nous vous recommandons d'utiliser les canaux numériques (e-mail indiqué sur le formulaire de déclaration de créance ou sur le portail client dès qu'il sera disponible). Si vous souhaitez utiliser le service postal, veuillez l'envoyer à notre bureau au Luxembourg. Vous trouverez l'adresse sur le formulaire ou sur notre page web. Nous ne pouvons garantir la réception dans d'autres bureaux.

- **Envoi : si j'utilise les services postaux, dois-je utiliser un courrier recommandé avec accusé de réception ?**

Non. Il n'est pas nécessaire d'envoyer le formulaire de déclaration de créance par courrier recommandé ou certifié. La réception du formulaire de déclaration de créance sera confirmée une fois celui-ci traité.

- **Envoi : est-il important d'envoyer rapidement ? Quelles sont les conséquences en cas de non-respect du délai ?**

En vertu de la législation luxembourgeoise, toutes les demandes préférentielles reçues avant le 31 janvier 2028 seront traitées de manière égale et recevront le même dividende. Une soumission anticipée peut permettre un traitement plus rapide. Les demandes soumises après le 31 janvier 2028 ne seront pas acceptées.

SECTION 2 : TRANSFERT ET IMPLICATIONS FISCALES

Certaines polices de FLL impliquent des considérations fiscales à évaluer lors de la liquidation. La décision de justice exclut tout transfert de portefeuille ou de police individuelle.

- **Un transfert de police est-il possible ?**

Non. Les transferts de polices sont exclus par le jugement du tribunal.

- **FLL déposera-t-elle une déclaration fiscale auprès des autorités fiscales locales au nom de ses clients ?**

Non, FLL ne déposera pas de déclaration fiscale auprès des autorités fiscales locales. Tout bénéfice ou perte lié à votre police et aux paiements de dividendes doit être déclaré par vous-même conformément à la législation locale (par exemple, dans la rubrique « Imposta Sostitutiva » sur les plus-values en Italie). Veuillez consulter votre autorité fiscale locale ou votre conseiller fiscal.

- **ITALIE : Comment FLL traite-t-elle le droit de timbre avant la liquidation ?**

Un droit de timbre annuel de 0,20 % s'applique à la valeur de l'investissement au 31 décembre de chaque année (sans minimum ; pour les personnes morales, un plafond légal s'applique en vertu de la législation italienne). L'assureur est responsable du calcul, de la collecte et du versement de cette taxe. Si FLL a déjà payé la taxe en votre nom dans le passé, le montant payé sera déduit de votre demande d'indemnisation, le cas échéant.

- **ESPAGNE : Un transfert PIAS est-il possible ?**

Non. Les transferts de police sont exclus par décision du tribunal du Luxembourg.

- **ALLEMAGNE - Le transfert d'un produit RIESTER est-il possible ?**
Non. Les transferts de police sont exclus par décision du tribunal du Luxembourg.
- **FRANCE - Un transfert d'un produit PER est-il possible ?**
Non. Les transferts de police sont exclus par décision du tribunal du Luxembourg.
- **BELGIQUE - Est-il possible de transférer un produit avec l'option fiscale « Epargne Pension » ?**
Non. Les transferts de police sont exclus par décision du tribunal du Luxembourg.
- **Certificats fiscaux – FLL fournira-t-elle des certificats fiscaux confirmant les primes versées dans le passé ?**
Le liquidateur de FLL n'est soumis à aucune obligation légale ou contractuelle de fournir des attestations fiscales. Toutefois, dans la mesure du possible, le liquidateur s'efforcera, à titre gracieux, de mettre à disposition les informations relatives aux attestations fiscales sur le Portail Client, le cas échéant.

SECTION 3 : ÉVÉNEMENTS ASSURÉS

Avec la décision de liquidation du tribunal du Luxembourg, les contrats d'assurance de FLL cessent d'avoir effet à compter du 31 janvier 2025. Les contrats restent en vigueur jusqu'à cette date. Les dispositions suivantes traitent les demandes d'indemnisation en cas de décès en fonction de la date de survenance de l'événement assuré.

Évènements assurés survenus avant le 31 janvier 2025

Les demandes liées à des polices en vigueur au 31 janvier 2025 sont couvertes par les conditions de la police. Les bénéficiaires en cas de décès sont ceux désignés dans la police (certificat et modifications dûment acceptées).

- **Que dois-je faire si je me considère comme le bénéficiaire du capital décès de la police ?**
Si vous ne nous avez pas encore contactés, nous vous recommandons vivement de le faire. Le service clientèle vous guidera et vous demandera les documents justificatifs nécessaires.

Pour les clients italiens, les documents suivants seront au minimum requis :

- l'acte de décès original ;
- l'affidavit original ou l'affidavit de remplacement (certifié par le bureau municipal compétent), indiquant les données personnelles de tous les héritiers légitimes de l'assuré et précisant que ces héritiers sont les seuls et qu'il n'y a pas d'autres héritiers légitimes que ceux mentionnés. En outre, ce certificat doit préciser si le preneur d'assurance a laissé un testament et si ce testament, dont une copie certifiée conforme doit être fournie, est le seul ou le dernier testament connu, valide et non contesté ;
- une copie du certificat de décès ISTAT délivré par l'autorité sanitaire locale ;
- un rapport du médecin traitant sur les causes du décès (uniquement en cas de décès à domicile au cours des 3 premières années du contrat) ;
- en cas de mort violente (suicide, homicide, accident), une copie du rapport de l'autorité judiciaire qui a mené l'enquête ;
- une copie intégrale du dossier médical, complétée par les antécédents médicaux relatifs à la première hospitalisation pour la pathologie ayant entraîné le décès (uniquement en cas de décès

à l'hôpital ou dans une maison de retraite médicalisée au cours des 3 premières années de la police) ;

- s'il y a des mineurs ou des personnes incapables parmi les bénéficiaires, l'original du jugement du juge des tutelles autorisant le tuteur à percevoir la somme due ;
- copie de la pièce d'identité et du numéro d'identification fiscale des bénéficiaires.

Pour les clients espagnols, les documents suivants seront au minimum exigés :

- Acte de décès
- Certificat médical de décès indiquant la cause du décès.
- Certificat de dernière volonté et testament délivré par le ministère de l'Intérieur, copie simple du dernier testament valable et attestation de l'exécuteur testamentaire indiquant si les bénéficiaires de l'assurance y sont désignés
- En l'absence de testament, une déclaration d'héritiers délivrée par le tribunal compétent doit être présentée
- Rapport de police, le cas échéant.
- Pièces d'identité des bénéficiaires.

Pour les clients français et belges, les documents suivants seront au minimum requis :

- un acte de décès,
- une copie recto/verso de la pièce d'identité en cours de validité de chaque bénéficiaire désigné,
- une copie recto/verso de la pièce d'identité en cours de validité de chaque administrateur légal du mineur d'âge (si bénéficiaire mineur)
- l'acte du Juge des Tutelles stipulant le(s) nom(s) de la(des) personne(s) qui a(ont) l'autorité parentale du mineur d'âge ainsi que les actes pouvant être accomplis (si bénéficiaire mineur),
- une copie intégrale du livret de famille du défunt ou tout autre document se rapprochant,
- une dévolution successorale émanant d'un notaire,

Des documents/informations supplémentaires peuvent être demandés, notamment pour les contrats qui prévoient le versement d'une couverture décès.

FLL examinera le dossier, déterminera le capital décès (« Capital Décès ») et vous informera de la décision prise. Une fois le Capital Décès accepté, vous devenez créancier privilégié. Vous recevrez un formulaire de déclaration de créance prérempli que vous devrez accepter ou refuser, comme pour les autres créanciers privilégiés (voir Questions fréquentes).

- **Qui dois-je contacter pour traiter la demande de prestation de décès ?**
Suite à la liquidation de FLL, les distributeurs d'assurance n'ont plus aucun rôle à jouer. Veuillez contacter le service clientèle de FLL par les voies habituelles.
- **Sur quelle base sera calculé le capital décès ?**
Comme la police était en vigueur au moment du sinistre, les conditions générales (CG) de votre police s'appliquent, ainsi que le droit contractuel, le droit des assurances et le droit de l'insolvabilité applicables.
- **Vais-je recevoir immédiatement le capital décès ?**
Non. Une fois déterminée, votre demande sera traitée comme les autres créances privilégiées : elle sera examinée par le liquidateur, puis, si elle est admise, incluse dans les paiements de dividendes sous réserve de l'approbation du tribunal. Pour plus de détails, veuillez consulter la partie générale du document Questions & Réponses.
- **Quelle est la date limite pour déposer une demande de prestation en cas de décès ??**

Les délais légaux/produits pour les demandes de prestation en cas de décès continuent de s'appliquer. Par ailleurs, le tribunal a fixé au 31 janvier 2028 la date limite pour déposer le formulaire de déclaration de créance. Même si un délai plus long est prévu par le droit des polices, le fait de ne pas déposer votre formulaire de déclaration de créance avant le 31 janvier 2028 entraînera la prescription de votre demande dans le cadre de la liquidation.

- **J'ai déjà déposé une demande d'indemnisation en cas de décès, dois-je la maintenir ?**
Oui. Si l'événement assuré s'est produit avant la liquidation, vous pouvez être considéré comme un créancier privilégié. Si les documents sont partiellement soumis, FLL poursuivra le traitement ; dans ce cas, merci de fournir rapidement les documents manquants.

Évènements assurés survenus après le 31 janvier 2025

Avec l'entrée en vigueur de la décision de justice le 31 janvier 2025, la couverture d'assurance a pris fin. Un décès survenu après cette date n'est plus un événement assuré.

- **Que se passe-t-il si la personne assurée décède après cette date ?**
Le titulaire de la police reste le bénéficiaire de la liquidation sur la base du statut de la police au 31 janvier 2025. Si la personne assurée est différente du titulaire de la police, le décès n'a aucune incidence sur la demande d'indemnisation du titulaire de la police.
- **Que se passe-t-il si le titulaire de la police décède après cette date ?**
Les droits à la demande d'indemnisation sont transférés aux héritiers du titulaire de la police. Si vous pensez être dans ce cas, veuillez adresser le formulaire de déclaration de créance à FLL accompagné des documents requis pour prouver votre qualité d'héritier.
- **Quels documents dois-je fournir pour prouver que je suis l'héritier des droits à la demande d'indemnisation ?**
Une preuve du résultat de la succession, en d'autres termes la dévolution successorale (y compris la police d'assurance) conformément à la législation applicable. Les exigences varient selon la juridiction ; le service clientèle évaluera chaque cas individuellement.
- **Les héritiers du titulaire de la police resteront-ils des créanciers privilégiés ?**
Oui. Le statut préférentiel est transféré aux héritiers, y compris le droit de recevoir les dividendes de liquidation.

Section 4 : RENTES VIAGRES

Si vous êtes bénéficiaire d'une rente viagère, vous êtes également un créancier privilégié et vous devriez donc avoir reçu le formulaire de déclaration de créance prérempli.

- **Qui est concerné ?**
Tous les assurés ou bénéficiaires qui percevaient une rente viagère avant la suspension des paiements (c'est-à-dire avant août 2024) sont concernés.
- **Informations supplémentaires à fournir avec la demande**
En plus des documents standard (formulaire de déclaration de créance signé, copie de votre pièce d'identité en cours de validité et vos coordonnées bancaires), veuillez fournir un certificat de vie datant de moins d'un mois (délivré par votre mairie). Si vous ne disposez pas de ce document,

veuillez fournir un acte de naissance datant de moins d'un mois. Tout document manquant retardera l'acceptation de votre demande.

- **Les rentes continueront-elles d'être versées ?**

Non. Une somme forfaitaire unique représentant les rentes sera calculée et considérée comme votre créance dans le cadre de la liquidation. Le montant de cette créance sera ensuite soumis à un dividende de liquidation comme toute autre créance.

SECTION 5 : QUESTIONS TECHNIQUES SUR LE FORMULAIRE DE DEMANDE ET LA PROCÉDURE

- **J'ai des difficultés à remplir/signer le formulaire. Le PDF demande un deuxième mot de passe pour le remplir.**

Le document est un formulaire PDF prérempli protégé par un mot de passe pour garantir la sécurité des données. Cela peut empêcher une signature numérique directe.

Pour signer électroniquement, veuillez procéder comme suit :

1. Ouvrez le formulaire dans votre lecteur PDF.
2. Remplissez tous les champs obligatoires, sauf celui réservé à la signature.
3. Enregistrez ou « imprimez » le document en tant que nouveau PDF.
4. Ouvrez le nouveau PDF et apposez votre signature numérique.

- **Pourquoi n'ai-je pas reçu le formulaire ? Pourquoi ai-je reçu un seul formulaire alors que j'ai d'autres contrats ?**

- Les formulaires de déclaration sont envoyés par vagues. En fonction du nombre de polices, l'envoi peut avoir lieu à des dates différentes.
- Si nous détenons une adresse e-mail valide, le formulaire est envoyé électroniquement via declarationdecreance@fwulifelux.com ou declarationdecreancelux@fwulifelux.com ou proofofdebtbelgium@fwulifelux.com. Vérifiez vos courriers indésirables / spam.
- Si aucune adresse e-mail valide n'est disponible, le formulaire est envoyé par courrier postal (la livraison peut prendre plus de temps).
- Si vous détenez plusieurs contrats, les formulaires peuvent être reçus séparément. Les mises à jour sur le processus d'envoi sont publiées sur notre site web.

- **J'ai bien reçu ma déclaration de créance, mais pas mon mot de passe / J'ai reçu mon mot de passe mais pas ma déclaration de créance.**

Les deux documents sont envoyés séparément via declarationdecreance@fwulifelux.com ou declarationdecreancelux@fwulifelux.com ou proofofdebtbelgium@fwulifelux.com. Vérifiez votre boîte de réception et vos courriers indésirables/spam. Si vous n'avez pas reçu l'un d'eux après la fin de l'envoi, contactez-nous.

- **Mes coordonnées ont changé. Que dois-je faire ?**

Si votre formulaire a déjà été généré, il a peut-être été envoyé à votre ancienne adresse. Merci de mettre vos coordonnées à jour dès que possible via le formulaire dédié sur le site web. Voir aussi la Section 1 : Questions générales.

- **Comment puis-je ouvrir le fichier PDF que vous m'avez envoyé ?**

Assurez-vous d'utiliser un lecteur PDF comme Adobe Reader ou tout autre logiciel compatible (des versions gratuites sont disponibles en ligne). Si le contenu est illisible, réessayez avec un autre lecteur PDF.

Si vous rencontrez des problèmes de signature en raison du chiffrement/cryptage, suivez les étapes de signature décrites ci-dessus.

- **À quelle adresse e-mail dois-je envoyer le formulaire signé ?**

Merci de renvoyer votre formulaire de déclaration de créance signé uniquement à : declarationdecreance@fwulifelux.com (contrat français) ou declarationdecreancelux@fwulifelux.com (contrat luxembourgeois) ou proofofdebtbelgium@fwulifelux.com (contrat belge) .

- **J'ai envoyé mon formulaire rempli à l'adresse indiquée, mais je n'ai reçu aucune confirmation.**

Une réponse automatique est normalement générée. Cependant, elle peut ne pas être délivrée en raison de :

- filtres anti-spam/de sécurité,
- blocage des réponses automatiques par le système de messagerie de l'expéditeur, ou
- problèmes techniques temporaires.

Soyez assuré(e) que votre réclamation sera examinée. En raison du grand nombre de demandes, nous ne sommes actuellement pas en mesure de commenter le statut des dossiers individuels. Des mises à jour seront fournies le plus rapidement possible.

Pour obtenir des informations plus récentes, des formulaires et des détails, veuillez consulter notre site web www.fwulifelux.com.