

## GMF S'ENGAGE À :

- Accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception.
- Adresser une réponse définitive dans un délai maximum de 2 mois.
- Être disponible et toujours à votre écoute.
- Vous conseiller et simplifier vos démarches.
- Vous donner l'information dont vous avez besoin.
- Tout mettre en œuvre pour vous apporter des réponses.

Les données à caractère personnel vous concernant sont traitées pour gérer votre réclamation. Ces données sont destinées à GMF, responsable de traitement, et pourront être transmises aux partenaires contractuellement ou statutairement liés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes sur ces données en écrivant à : GMF – 45930 Orléans Cedex 9.

LA GARANTIE MUTUELLE DES FONCTIONNAIRES et employés de l'État et des services publics et assimilés. Société d'assurance mutuelle Entreprise régie par le Code des assurances - R.C.S. Paris 775 691 140 - Siège social : 76, rue de Prony 75857 Paris Cedex 17 ; et ses filiales GMF Assurances, La Sauvegarde, Assistance Protection Juridique, Fidélia Assistance et GMF Vie. Adresse Postale : 45930 Orléans Cedex 9.

hin - réf : 0082.6 - juillet 2017 - © stockphoto.pro, shutterstock

## UNE DEMANDE DE CLARIFICATION ? UNE RÉCLAMATION ?

### EN PREMIER LIEU, RAPPROCHEZ-VOUS DE :

VOTRE CONSEILLER, VOTRE DIRECTEUR D'AGENCE,  
VOTRE GESTIONNAIRE OU VOTRE CHARGÉ DE MISSION  
MANDATÉ PAR L'ANS-GMF.

Ils sont à votre service pour étudier votre situation et mettront  
tout en œuvre pour trouver une solution.

GMF 1<sup>ER</sup> ASSUREUR  
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC



ASSURÉMENT HUMAIN



## ADRESSEZ-NOUS VOTRE RÉCLAMATION

Si le différend persiste, vous pouvez formuler une réclamation auprès de vos interlocuteurs habituels ou d'un service centralisé, qui procéderont à un premier examen de votre demande.

AUTO, HABITATION, SANTÉ, FAMILLE ET LOISIRS, ANIMAUX, VIE PROFESSIONNELLE, VIE ASSOCIATIVE, CRÉDIT, AUTRE MOTIF (ACCUEIL,...)

### Service Sociétaires GMF

148 rue Anatole France  
92597 LEVALLOIS PERRET Cedex

ASSISTANCE

### Département Relation Clientèle FIDÉLIA

27 quai Carnot  
92210 SAINT-CLOUD

Si la réponse apportée ne permet toujours pas de résoudre le différend, vous avez la possibilité de vous adresser à un Service dédié afin de bénéficier d'un nouvel avis, définitif.

AUTO, HABITATION, SANTÉ, FAMILLE ET LOISIRS, ANIMAUX, VIE PROFESSIONNELLE, VIE ASSOCIATIVE, CRÉDIT OU UN AUTRE MOTIF

### Service Recours sur Réclamation

148 rue Anatole France  
92597 LEVALLOIS PERRET Cedex

ASSISTANCE

### Service Recours sur Réclamation FIDÉLIA

27 quai Carnot  
92210 SAINT-CLOUD

PROTECTION JURIDIQUE

### Département Qualité Clientèle et Intervenants Externes d'ASSISTANCE PROTECTION JURIDIQUE GMF

« Le Neptune » - 1 rue Galilée  
93195 NOISY-LE-GRAND Cedex

ÉPARGNE ET PRÉVOYANCE

### Service Conseil Client et Réclamations - GMF VIE

1 rue Raoul Dautry - CS 40003  
92155 ERMONT Cedex

## UNE FOIS TOUTES LES VOIES DE RECOURS INTERNES ÉPUISÉES

Si au terme de ces échanges, la réponse définitive de GMF ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse dans le délai contractuel auquel nous nous engageons, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance, organisme externe et indépendant: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier: Médiation de l'Assurance, TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

Vous pouvez également accéder à la plateforme de Règlement en ligne des litiges: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

Les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance sont disponibles dans la charte de la Médiation accessible sur son site internet.

### POUR UN MEILLEUR TRAITEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION, précisez dans votre courrier:

- Vos coordonnées (nom et prénom, adresse postale, numéro de téléphone)
- Le numéro de contrat concerné par la demande ou toutes références portées à votre connaissance (numéro de dossier en cours, numéro de sinistre, etc.)
- La nature exacte de la réclamation

Et joignez la copie des documents nécessaires à la bonne compréhension de votre demande.

