

### Pour rappel, vous recevrez :

- Un accusé de réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception.
- Une réponse définitive dans un délai maximum de 2 mois.

## GMF S'ENGAGE À :

- Être disponible et toujours à votre écoute
- Vous accompagner dans vos démarches
- Tout mettre en œuvre pour vous apporter une réponse personnalisée
- Vous tenir informé(e) régulièrement

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 : 148 rue Anatole France 92597 Levallois-Perret Cedex ; et ses filiales GMF Assurances, La Sauvegarde, Fidélia Assistance et GMF Vie. Adresse Postale : 45930 Orléans Cedex 9. Covéa Protection Juridique - Société anonyme d'assurance au capital de 88 077 090,60 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 442 935 227 R.C.S. Le Mans - APE 6512Z - Siège social : 33, rue de Sydney 72045 Le Mans Cedex 2.

hin - réf : 0082.9 - mai 2019 - © stockphotopro, shutterstock, forolia

# UNE DEMANDE DE CLARIFICATION ? UNE RÉCLAMATION ?

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

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



ASSURÉMENT HUMAIN



## FORMULEZ VOTRE RÉCLAMATION

auprès de votre interlocuteur habituel qui procèdera à l'examen de votre demande et vous apportera un premier niveau de réponse.



**En agence**  
auprès de votre conseiller ou  
de votre directeur d'agence



**Par téléphone**  
au 0970 809 809  
(numéro non surtaxé)



**Par courrier**  
aux coordonnées habituelles

### Afin de faciliter le traitement de votre réclamation :

- précisez vos coordonnées, la référence de contrat ou de sinistre,
- munissez-vous ou joignez tous documents nécessaires à la bonne compréhension de votre demande.

## SI LA RÉPONSE APPORTÉE NE PERMET PAS DE RÉSOUDRE LE DIFFÉREND

vous pouvez recourir 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**

**GMF Assurances**  
**Service Recours sur Réclamation**  
148 rue Anatole France  
92597 LEVALLOIS-PERRET Cedex

**ASSISTANCE**

**FIDÉLIA**  
**Département Relation Clientèle**  
27 quai Carnot  
92210 SAINT-CLOUD

**PROTECTION JURIDIQUE**

**Covéa Protection Juridique**  
**Réclamations Relations Clients**  
« Le Neptune » - 1 rue Galilée  
93195 NOISY-LE-GRAND Cedex  
Tel: 01.49.14.84.44  
Mail: contactdqc-pjng@covea.fr

**ÉPARGNE ET PRÉVOYANCE**

**GMF VIE**  
**Service Conseil Clients et**  
**Réclamations**  
1 rue Raoul Dautry - CS 40003  
95155 ERMONT Cedex

## UNE FOIS TOUTES LES VOIES DE RECOURS INTERNES ÉPUISÉES

Si au terme de ces échanges, la réponse définitive ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse dans les délais impartis, 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.