

UNE RÉCLAMATION ?

GMF 1^{ER} ASSUREUR
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC



ASSURÉMENT HUMAIN



EN PREMIER LIEU, FORMULEZ VOTRE RÉCLAMATION PAR E-MAIL AUX ADRESSES SUIVANTES :

- S'il s'agit d'un sinistre (hors protection juridique) : reclamationsinistre@gmf.fr.
- Pour toute autre réclamation : reclamation@gmf.fr
- Protection Juridique : contactrrc@covea.fr

Votre interlocuteur habituel procédera à l'examen de votre demande et vous apportera un premier niveau de réponse.

Afin de faciliter le traitement de votre **réclamation**, nous vous remercions de préciser dans tous les échanges :

- L'objet de votre réclamation
- Vos coordonnées (téléphone et e-mail),
- La référence de contrat ou de sinistre

SI LA RÉPONSE APPORTÉE À VOTRE RÉCLAMATION 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 : Reclamations_DG@gmf.fr

- PROTECTION JURIDIQUE : contactrrc@covea.fr

Si au terme de ces échanges, la réponse définitive de la 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

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>

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre réclamation pour saisir le Médiateur.

Le Médiateur ne peut pas statuer sur un différend examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal.

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

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

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

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.