

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.



fab' - réf : 0082.1 - août 2020 - © 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^{ER} ASSUREUR
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC



ASSURÉMENT HUMAIN



FORMULEZ VOTRE RÉCLAMATION

après 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 e-mail
via votre messagerie sécurisée



Sur Twitter
@ConseillerGMF vous répond



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
Par e-mail via votre messagerie sécurisée

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 : contactrrc@covea.fr

ÉPARGNE ET PRÉVOYANCE

GMF VIE
Service Conseil Clients et Réclamations
1 rue Raoul Dautry - CS 40003
95122 ERMONT Cedex

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

ou par courrier à l'adresse suivante : La 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.