

GMF S'ENGAGE

- ▶ A être disponible et toujours à votre écoute
- ▶ A vous accompagner dans vos démarches
- ▶ A tout mettre en œuvre pour vous apporter une réponse personnalisée
- ▶ A vous tenir informé(e) régulièrement

RÉCLAMATION / MÉDIATION

UNE DEMANDE D'ÉCLAIRCISSEMENT ?


Rapprochez-vous

- de votre conseiller habituel,
- de votre directeur d'agence ou
- de votre représentant de l'Association Nationale des Sociétaires.

Ils sont à votre écoute.

GMF ASSURANCES - Société anonyme au capital de 181 385 440 euros entièrement versé
Entreprise régie par le Code des assurances - R.C.S. Nanterre 398 972 901 - Siège social :
148 rue Anatole France, 92300 Levallois-Perret. Les produits distribués par GMF ASSURANCES
sont assurés par GMF ASSURANCES et/ou La SAUVEGARDE et/ou GMF VIE et/ou Covéa
Protection Juridique et/ou AM-GMF. La documentation relative à nos produits est disponible
sur gmf.fr ou dans nos agences.



 Ne pas jeter sur la voie publique - réf : 0082.2 - janvier 2023
© stockphotopro, shutterstock, fotolia



ENGAGÉS POUR LE COLLECTIF
ASSURÉMENT HUMAIN



VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE RÉCLAMATION ?

Pour simplifier votre démarche, vous avez différentes possibilités pour partager votre réclamation avec nous :

PAR INTERNET

via la **MESSAGERIE SÉCURISÉE**
de votre espace GMF

Cliquez sur "Envoyer un message"
puis sélectionnez "Réclamation"
puis "Formuler une réclamation"

EN AGENCE

Auprès de votre conseiller
ou de votre directeur d'agence

PAR TÉLÉPHONE

0970 809 809
(numéro non surtaxé)

PAR COURRIER

**AUTO, HABITATION,
SANTÉ/ARRÊT DE TRAVAIL,
FAMILLE ET LOISIRS,
ANIMAUX, CRÉDIT,
VIE PROFESSIONNELLE,
VIE ASSOCIATIVE**

GMF - Réclamations
148 rue Anatole France
92597 Levallois-Perret cedex

ASSISTANCE

GMF Assistance
Département Relation Clients
26 quai Carnot
92210 Saint-Cloud
Mail : relationclient@fidelia-assistance.fr

PROTECTION JURIDIQUE

Covéa Protection Juridique
Réclamations Relations Clients
33 rue de Sydney
72045 Le Mans cedex 2
Mail : contact-pjng@covea.fr

ÉPARGNE ET PRÉVOYANCE

GMF Vie
Service Conseil Clients
et Réclamations
1 rue Raoul Dautry - CS 40003
95122 Ermont cedex

BESOIN D'AIDE POUR FORMULER VOTRE RÉCLAMATION ?

Votre conseiller ou votre représentant de l'Association Nationale des Sociétaires est à votre disposition.

Si votre réclamation est formulée oralement et qu'il ne vous est pas donné immédiatement et entièrement satisfaction, **vous serez invité(e) à formaliser votre réclamation par écrit :**

- ▶ En vous connectant à la messagerie sécurisée de votre espace GMF selon les modalités ci-contre,
- ▶ En adressant votre réclamation par courrier postal aux coordonnées ci-contre.

AFIN DE FACILITER LE TRAITEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION

- ▶ Précisez vos coordonnées, la référence de contrat ou de sinistre,
- ▶ Munissez-vous ou joignez tout document nécessaire à la bonne compréhension de votre demande.

SUITE À VOTRE RÉCLAMATION ÉCRITE, VOUS RECEVREZ

- ▶ Un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi, sauf si une réponse vous a été apportée dans ce délai,
- ▶ Une réponse écrite dans un délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

LA RÉPONSE ÉCRITE NE VOUS SATISFAIT PAS ? VOUS N'AVEZ PAS OBTENU DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI IMPARTI ?

En tout état de cause, 2 mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, que nous y ayons ou non répondu, vous avez la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance :

- Directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org
- Ou par courrier à l'adresse suivante :
La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris cedex 09.

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

Vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.