

## EN CAS DE RÉCLAMATION

### GMF S'ENGAGE À :

- › 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.



ASSURÉMENT *humain*

# POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

- 1. RENCONTREZ** votre conseiller, votre directeur d'agence ou votre chargé de mission.  
➤ Ils sont à votre service pour étudier avec vous votre situation.

Si la réponse apportée par votre interlocuteur ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation directement auprès du service concerné par votre démarche .

- 2. ENVOYEZ VOTRE RÉCLAMATION PAR COURRIER :**

➤ Voici la liste des différents services auxquels vous pouvez vous adresser :

<ul style="list-style-type: none"><li>• AUTO • HABITATION • SANTÉ</li><li>• FAMILLE ET LOISIRS • ANIMAUX</li><li>• VIE PROFESSIONNELLE</li><li>• VIE ASSOCIATIVE • CRÉDIT</li></ul>	➤	Service Sociétaires GMF 148 Rue Anatole France 92597 LEVALLOIS PERRET CEDEX
<ul style="list-style-type: none"><li>• ÉPARGNE • PRÉVOYANCE</li></ul>	➤	Service Conseil Clients et Réclamations - GMF Vie 1 rue Raoul Dautry - CS 40003 95122 ERMONT Cedex
<ul style="list-style-type: none"><li>• ASSISTANCE</li></ul>	➤	Département Qualité et Relation Clientèle de FIDÉLIA ASSISTANCE 27 Quai Carnot - BP 550 92212 SAINT-CLOUD Cedex
<ul style="list-style-type: none"><li>• PROTECTION JURIDIQUE</li></ul>	➤	Département Qualité Clientèle et Intervenants Externes d' ASSISTANCE PROTECTION JURIDIQUE GMF « Le Neptune » 1 rue Galilée - 93195 NOISY-LE-GRAND Cedex
<ul style="list-style-type: none"><li>• AUTRE MOTIF (ACCUEIL, DÉLAI D'ATTENTE...)</li></ul>	➤	Service Sociétaires GMF 148 Rue Anatole France 92597 LEVALLOIS PERRET CEDEX

Vous recevrez :

- Un accusé de réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception,
- Une réponse ou un état de suivi de votre demande dans un délai maximum de 2 mois.

Si les réponses apportées à votre réclamation ne vous satisfont pas, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance.

- 3. CONTACTEZ LE MÉDIATEUR DE L'ASSURANCE**

➤ Pour le joindre, écrivez à : La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09  
ou rendez vous sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Retrouvez les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance dans la charte disponible sur son site internet.

Toute réclamation donne lieu à un traitement de données à caractère personnel dont la finalité est la gestion de la demande. Ces données sont destinées à la GMF et ses filiales, responsables du traitement et pourront être transmises à leurs prestataires, partenaires contractuellement liés et à des organismes professionnels. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le réclamant bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes sur ces données en écrivant à : GMF – 45930 Orléans Cedex 9.