

# Vous souhaitez formuler une réclamation ? Nous vous disons comment faire :

**Pour toute réclamation consultez dans un premier temps votre conseiller,  
il est votre interlocuteur privilégié :**

**Votre Agence CMAM**

ou votre interlocuteur habituel (courtier d'assurance, si vous avez souscrit un contrat via un de nos courtiers partenaires)

**Si la réponse ou la solution proposée par votre conseiller ne répond pas à vos attentes,  
nous vous invitons à adresser une réclamation à l'adresse suivante :**

**CMAM – 22 rue du Docteur Nève – 55000 BAR LE DUC**

**Ou par courriel : [reclamation@cmam.fr](mailto:reclamation@cmam.fr)**

**Ou site web : [www.cmam.fr](http://www.cmam.fr), rubrique « réclamations »**

**Si cette dernière réponse ne vous satisfait pas et après un délai écoulé  
de deux mois après la date d'envoi de votre réclamation écrite  
(à défaut vous vous exposez à un refus de traitement pour « irrecevabilité »),  
vous avez la possibilité de saisir le Médiateur à l'adresse suivante :**

**La médiation de l'assurance TSA 50 110 - 75441 Paris Cedex 09**

**Site web: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)**

Après étude de votre dossier, celui-ci rendra un avis en vue du règlement amiable du litige.

La saisine du Médiateur est gratuite et n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction.

## **RÉCLAMATION DANS LE CADRE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

**Vous pouvez formuler une réclamation dans le cadre du traitement de vos données  
conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des données) à l'adresse suivante :**

**CMAM – DPO – 22 rue du Docteur Nève – 55000 BAR LE DUC**

**Ou par courriel : [rgpd@cmam.fr](mailto:rgpd@cmam.fr)**

## **LES ENGAGEMENTS DE LA CMAM**

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi, à examiner votre réclamation dans les meilleurs délais et le plus objectivement possible.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date d'envoi de votre réclamation. Si votre demande nécessite un délai supplémentaire, nous vous en informerons.

Dans le cadre d'une réclamation dans le traitement de vos données personnelles, nous nous engageons à vous répondre sous 1 (un) mois. Si votre demande nécessite un délai supplémentaire, nous vous en informerons.

Si nous sommes sollicités par le médiateur pour apporter des éléments complémentaires au dossier, nous nous engageons à la faire dans un délai maximum de cinq (5) semaines à compter de la date de réception de sa demande.

