LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

# UNE INSATISFACTION ?

## LES ÉTAPES À SUVRE POUR NOUS CONTACTER.

Dans une démarche d'amélioration continue, nous mettons tout en œuvre pour vous assurer le meilleur service. Il se peut toutefois que vous ne soyez pas totalement satisfait d'une réponse, d'une décision ou d'un contact avec nos services.

### RAPPEL :

Pour toute demande **d'information générale**, nous vous invitons à prendre rendez-vous avec l'un de nos experts retraite via espace-personnel.lacipav.fr dans la rubrique **« Prendre rendez-vous »**

## 1 La réclamation

est la **première démarche** en cas d'insatisfaction sur le traitement de votre dossier ou sur la qualité du service rendu.

**Exemples :**

« Je ne perçois toujours pas ma prestation alors que la date d'effet de ma demande est dépassée depuis plus de 30 jours »

« Je n'ai pas reçu de réponse à ma demande d'information ou de renseignement adressée depuis plus de 15 jours »

« Je ne suis pas satisfait de la réponse apportée à ma demande d'information ou de renseignement »

**Comment faire ?**

Pour déposer une réclamation vous devez remplir le formulaire disponible dans la rubrique "Mes démarches spécifiques" sur votre espace personnel Cipav et l'adresser via la messagerie :

- **Thème : « Mes autres demandes »**
- **Objet : « Joindre mon formulaire de réclamation »**

**Important :** Il faudra indiquer précisément l'objet de votre réclamation et y joindre le cas échéant tout élément utile au traitement de celle-ci.

Plus de détails sur : **www.lacipav.fr/une-insatisfaction**

## 2 La commission de recours amiable

peut-être saisie si vous contestez une **notification** de décision de la Cipav tel que le calcul ou la date d'effet de votre retraite.

**Exemples :**

« Je souhaite modifier la date d'effet de ma prestation »

« Je conteste le rejet de ma demande de prestation »

« Je conteste le montant de l'indu ou de trop-perçu »

« Je demande l'annulation de ma prestation »

**Comment faire ?**

Pour saisir la commission de recours amiable, vous devez remplir le formulaire disponible dans la rubrique "Mes démarches spécifiques" sur votre espace personnel Cipav et l'adresser via la messagerie :

- **Thème : « Mes autres demandes »**
- **Objet : « Joindre mon formulaire de saisine de la commission de recours amiable (CRA) »**

Vous disposez d'un délai de deux mois suivant la notification de la décision pour saisir la commission de recours amiable.

**Important :** La commission de recours amiable est composée de membres élus du Conseil d'administration de la Cipav.

Plus de détails sur : **www.lacipav.fr/une-insatisfaction**

## 3 Le médiateur

peut être saisi **si votre insatisfaction persiste.**

**Exemples :**

« Je conteste la suite donnée à ma réclamation»

« Je n'ai pas reçu de réponse à ma réclamation adressée depuis plus de 15 jours »

**Comment faire ?**

Pour déposer une demande vous devez remplir le formulaire disponible sur : **lacipav.fr/appel-mediateur** puis l'adresser au médiateur en vous connectant à votre espace-personnel Cipav via la messagerie sécurisée :

- **Thème : « Mes autres demandes »**
- **Objet : « Joindre mon formulaire de saisine du médiateur »**

**Important :** Pour être recevable, votre saisine de médiation doit obligatoirement être réalisée après avoir effectué une réclamation ou un recours auprès de la CRA.

Plus de détails sur : **www.lacipav.fr/une-insatisfaction**