

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Nous vous invitons à nous retourner ce formulaire complété, daté et signé via la messagerie sécurisée de votre espace-personnel.lacipav.fr en choisissant le thème « Mes autres demandes » et l'objet « Joindre mon formulaire de réclamation ».

► Votre identité

N° de Sécurité sociale :	
Nom :	
Prénom :	
Date de naissance :	

► Vos coordonnées

N° de téléphone :	
E-mail :	
Adresse postale :	

► Motif de votre réclamation *cocher la case correspondante*

☐ Je ne perçois plus ma prestation ou son montant a été modifié sans prévenance préalable ☐ Je ne perçois toujours pas ma prestation alors que la date d'effet de ma demande est dépassée depuis plus de 30 jours ☐ La mise à jour de ma carrière (trimestres et/ou points) ne me convient pas ☐ Le changement de situation que j'ai déclaré depuis plus de 15 jours n'a pas été enregistré ☐ 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 à ma demande d'information ou de renseignement ☐ Je ne suis pas satisfait de la qualité de vos services en ligne ☐ Je ne suis pas satisfait de la qualité de votre accueil (entretien téléphonique, en visioconférence ou en présentiel) ☐ Autre motif (<i>à préciser</i>) :
--

► Documents à joindre obligatoirement à votre réclamation selon son motif

■ La copie de votre relevé de compte bancaire, d'épargne ou postal attestant du défaut de paiement ou mentionnant le montant payé qui fait l'objet de votre réclamation ■ La copie de votre demande de prestation qui n'a pas fait l'objet d'un paiement alors que la date d'effet demandée est dépassée depuis plus de 30 jours ■ La copie de votre relevé de carrière mentionnant les points et trimestres qui ne vous conviennent pas ■ La copie de votre demande de changement de situation datant de plus de 15 jours qui n'a pas été enregistrée par la Cipav ■ La copie de votre demande d'information générale ou de renseignement qui n'a pas fait l'objet de réponse de la part de la Cipav depuis plus de 15 jours ■ La copie de la réponse de la Cipav à votre demande d'information générale ou de renseignement qui ne vous satisfait pas
--

Suite au verso →

■ **Pour tout motif portant sur la qualité de nos services en ligne**, indiquez précisément ci-dessous le service concerné (site internet ou espace sécurisé, libellé du service, date et heure du constat de non-qualité) :

■ **Pour tout motif portant sur la qualité de l'accueil**, indiquez précisément ci-dessous le mode de contact (téléphone, visioconférence, entretien physique), la date et l'heure de l'entretien et le cas échéant les nom et prénom du conseiller Cipav qui vous a pris en charge :

► **Votre réclamation** nous vous remercions de décrire précisément et lisiblement l'objet de votre réclamation

► **J'atteste sur l'honneur l'exactitude des renseignements portés sur cette déclaration, ainsi que l'authenticité des pièces justificatives fournies.**

Fait à :, le :

☐ **En cochant cette case, j'engage ma responsabilité tant au regard de la conformité déclarative que des obligations et droits qui en découlent.**

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous garantit un droit d'accès et de rectification pour les données que nous enregistrons à partir de vos réponses. La loi rend passible d'amende et d'emprisonnement, quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (articles 313-1, 313-3, 433-19, 441-1, 441-6 et 441-7 du code pénal). Les données à caractère personnel que la Cipav collecte, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, sont destinées à la Cipav en sa qualité de responsable du traitement. La Cipav veille à ce que seules les personnes habilitées puissent avoir accès à ces données. Les prestataires de services de la Cipav peuvent être destinataires de ces données pour réaliser les prestations que la Cipav leur confie. Certaines données personnelles peuvent être adressées à des tiers ou à des autorités légalement habilitées et ce pour satisfaire les obligations légales de la Cipav, réglementaires ou conventionnelles. Dans les conditions prévues par la réglementation relative à la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des données vous concernant. Vous pouvez exercer vos droits par voie électronique à l'adresse suivante : dpo@lacipav.fr en y joignant la copie de votre carte nationale d'identité.

OUPS.GOUV.FR

Vous avez droit à l'erreur !

Si vous vous êtes trompé, signalez-le : nous corrigerons les données concernées. Si cette rectification change le montant des prestations que vous recevez, vous ne serez pas sanctionné : vous devrez seulement rembourser les sommes perçues en trop.

9 rue de Vienne – 75403 Paris cedex 08 – T. 01 44 95 68 20

Nous sommes ouverts du lundi au vendredi. Pour consulter nos horaires, rendez-vous sur www.lacipav.fr