



# RETRAITE – PRÉVOYANCE

## Modalités de traitement des réclamations

### QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un assuré envers la Caisse Générale de Prévoyance.  
Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), recommandation n° 2016-R-02 du 14 novembre 2016.

### COMMENT EFFECTUER VOTRE RÉCLAMATION ?

#### Pour une réclamation concernant votre contrat ou vos prestations

Adressez votre demande par courrier postal à : Caisse Générale de Prévoyance - 4/14 rue Ferrus - CS 80042 - 75683 PARIS CEDEX 14  
ou par mail : [cgp.reclamation@eps.caisse-epargne.fr](mailto:cgp.reclamation@eps.caisse-epargne.fr)

#### ✘ Si la réponse apportée ne vous satisfait pas

Renouvelez votre réclamation via le formulaire ou par courrier, en exprimant le motif de désaccord, en joignant notre 1<sup>er</sup> courrier de réponse et/ou les pièces justificatives complémentaires permettant de procéder à une nouvelle analyse de votre réclamation.

#### ✘ Si la seconde réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait toujours pas

Vous pouvez saisir le médiateur du Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP) selon les modalités ci-dessous.

### MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La Caisse Générale de Prévoyance s'engage à vous répondre dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation.

- Un accusé de réception de votre réclamation vous sera adressé dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Un courrier ou un courriel vous sera adressé pour vous informer de la décision prise à la suite de votre réclamation.

### COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

A l'épuisement des voies de recours internes et si votre désaccord avec la Caisse Générale de Prévoyance persiste, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur du CTIP :

- par courrier postal : Médiateur du CTIP – 10 rue Cambacérès - 75008 PARIS
- via le site internet du CTIP : <https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>

Pour faciliter la prise en charge de votre demande, il convient de constituer un dossier complet à l'attention du Médiateur comprenant notamment :

- un courrier libre résumant l'objet de votre litige avec la Caisse Générale de Prévoyance,
- l'ensemble des courriers échangés avec la Caisse Générale de Prévoyance,
- tout autre document utile au médiateur (exemple : notice d'information ; tableaux de garanties...).

Votre demande de saisine du médiateur sera traitée conformément au Règlement de la médiation de la consommation.

