



RETRAITE – PRÉVOYANCE

Modalités de traitement des réclamations

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers la Caisse Générale de Prévoyance quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne⁽¹⁾, y compris en l'absence de relation contractualisée avec la Caisse Générale de Prévoyance.

Toutefois, une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

(1) clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), recommandation n°2022-R-01 du 9 mai 2022.

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

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait 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 d'envoi de la réclamation.

- Un accusé de réception de votre réclamation vous sera adressé dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.
- 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 ?

Si la réponse apportée par la Caisse Générale de Prévoyance ne vous satisfait pas ou si aucune réponse ne vous a été apportée dans le délai de deux mois précité, 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.

