

Communiqué de presse
Mercredi 12 février 2014

Un médiateur pour la CNIEG

La nomination d'un Médiateur à la CNIEG s'inscrit dans la démarche globale d'amélioration de la relation avec les clients et d'élargissement de son dispositif d'écoute.

Les missions du médiateur de la CNIEG

Offrir une voie de recours complémentaire aux affiliés, aux pensionnés, aux entreprises de la branche professionnelle et aux fournisseurs lorsqu'ils ont déposé une réclamation ou contesté le traitement de leur dossier auprès de leur caisse de retraite et qu'ils ne sont pas satisfaits ou en désaccord avec la réponse apportée.

Améliorer la qualité de la relation de la CNIEG avec ses clients et fournisseurs et être mieux à leur écoute.

Contribuer, en collaboration avec les autres médiateurs de la protection sociale, à faire évoluer l'application de la réglementation dans un esprit de justice sociale et d'équité.

Le médiateur de la CNIEG inscrit son action dans le cadre de la charte des médiateurs des services au public et intervient en toute impartialité ; il est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation.

Les modalités de saisine du médiateur

La saisine du médiateur ne peut s'effectuer qu'à partir du moment où le demandeur a préalablement déposé une réclamation écrite auprès de la CNIEG et qu'il n'est pas satisfait de la réponse.

Dans l'hypothèse où le demandeur conteste les droits qui lui ont été notifiés, il doit avoir préalablement saisi la Commission de Recours Amiable (CRA) de la CNIEG et avoir pris connaissance de sa décision.

Après examen du dossier, le médiateur fournit au demandeur des explications sur la décision de la caisse et peut émettre une recommandation auprès du Directeur de la CNIEG.

Le recours au médiateur est gratuit ; il peut être saisi soit par courrier, soit par courriel à l'adresse suivante :

Le médiateur de la CNIEG
M Alain FABRE
20 Rue des Français Libres
BP60415 44204 NANTES Cedex 2
mediateur@cnieg.fr

Contact Presse : Véronique Antunes Responsable communication externe