

Un médiateur
à votre service dans
votre caisse régionale

Pourquoi saisir le médiateur ?

Vous pouvez saisir le médiateur après avoir déposé une réclamation auprès de votre caisse régionale ou de la commission de recours amiable, uniquement dans les cas suivants :

- vous n'avez pas reçu de réponse dans le délai indiqué sur l'accusé de réception que la caisse régionale vous a adressé ;
- ou vous êtes en désaccord avec la réponse qui vous a été apportée suite à votre réclamation.

Comment saisir le médiateur ?

Connectez-vous au site lassuranceretraite.fr et cliquez sur «Nous contacter», tout en haut de la page d'accueil. En bas de la page, au niveau du paragraphe «Réclamation, contestation et médiation», vous retrouverez toutes les informations pratiques sur la médiation (conditions, documents à joindre, etc.) ainsi qu'un formulaire à compléter pour saisir le médiateur.

Qui peut saisir le médiateur ?

- L'assuré (qu'il touche une retraite ou non) ou son représentant légal
- Toute personne ou association dûment mandatée par écrit par l'assuré
- Les avocats, délégués du Défenseur des droits, assistantes sociales, etc.

Comment le médiateur intervient-il ?

Le médiateur étudie votre demande sur la base des documents que vous lui communiquez. Il se rapproche de votre caisse régionale pour comprendre votre situation et fait son possible pour trouver une solution à votre problème.

Le médiateur ne prend pas de décision. Il peut uniquement émettre un avis.

IMPORTANT : le médiateur ne peut plus intervenir si vous avez déjà saisi le tribunal.

Retrouvez-nous sur lassuranceretraite.fr

 médiateur

Formulaire de saisine du médiateur

Adressez le formulaire dûment complété et les pièces jointes par courriel à : mediateur-retraite@cnav.fr

- 1 Complétez le formulaire (1 formulaire par demande).
- 2 Enregistrez-le sur votre ordinateur.
- 3 Adressez-le en pièce jointe par courriel accompagné des justificatifs.
- 4 Vous recevez un accusé de réception immédiat.
- 5 Quelques jours plus tard, vous recevez un courrier vous indiquant si votre demande peut être étudiée ou si elle est irrecevable.

 Les demandes incomplètes sont irrecevables.

Qualité*	Choisissez un élément
Nom de l'assuré*	
Prénom*	
Numéro de sécurité sociale*	
Quelle est votre caisse régionale ?*	Sélectionnez votre caisse
Date de naissance*	
Adresse*	
E-mail*	
Téléphone	
Prestation concernée par votre demande*	Choisissez une prestation
Motif de votre demande*	Choisissez un motif
* Zones à remplir obligatoirement	
Vous avez déjà déposé une réclamation**	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> à quelle date ?
Vous avez reçu une réponse**	<input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> O à quelle date ?
Vous contestez une notification de droits**	<input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> O à quelle date ?
Vous avez saisi la commission de recours amiable**	<input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> O à quelle date ?
Vous avez reçu une réponse**	<input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> O à quelle date ?
Vous avez saisi le tribunal	<input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> O à quelle date ?
** Si oui, pièces à joindre obligatoirement	Cochez la case

Exposez votre demande en page 2

page 1 sur 2