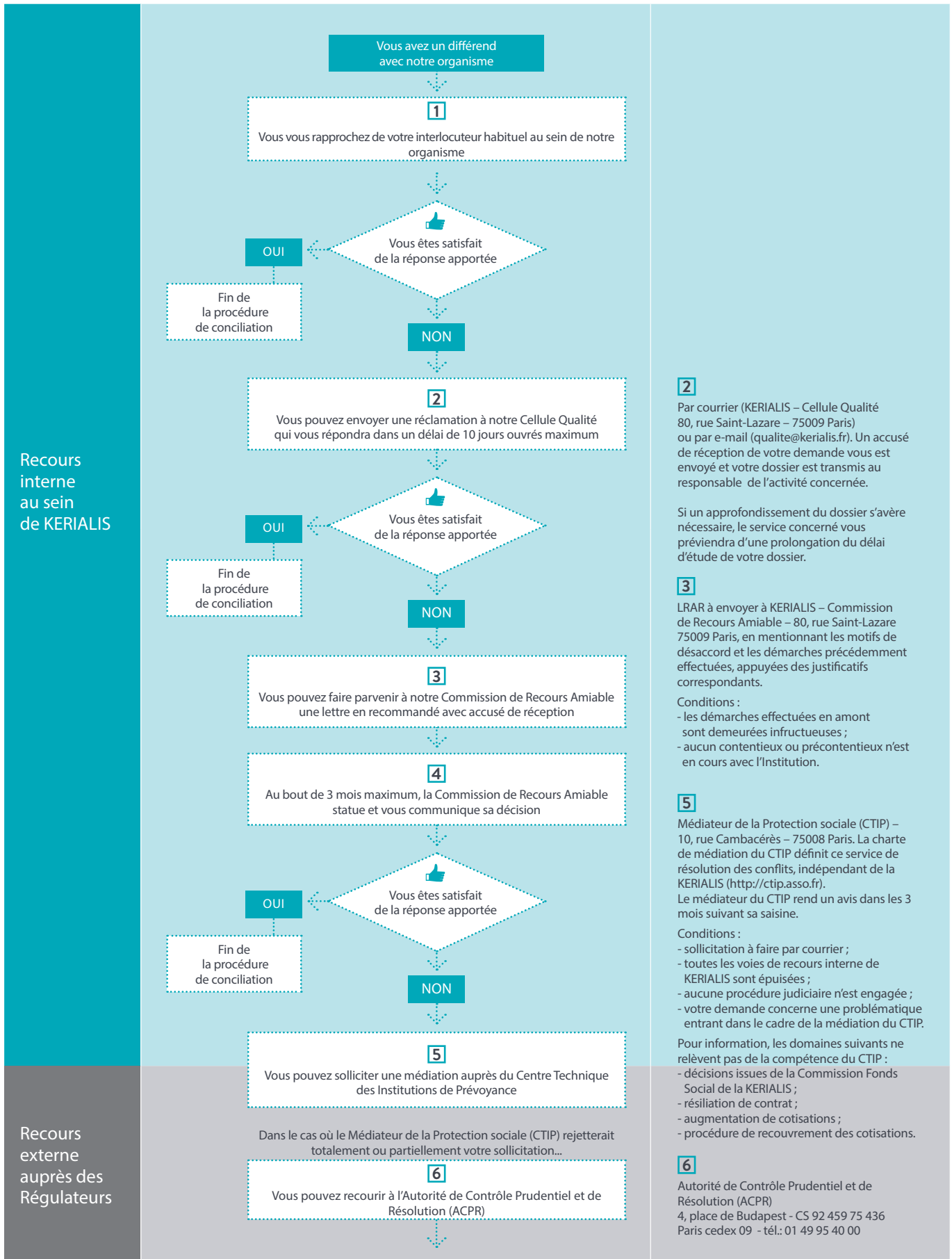




DISPOSITIF DE CONCILIATION DE KERIALIS



Recours interne au sein de KERIALIS

Recours externe auprès des Régulateurs

2

Par courrier (KERIALIS – Cellule Qualité 80, rue Saint-Lazare – 75009 Paris) ou par e-mail (qualite@kerialis.fr). Un accusé de réception de votre demande vous est envoyé et votre dossier est transmis au responsable de l'activité concernée.

Si un approfondissement du dossier s'avère nécessaire, le service concerné vous prévient d'une prolongation du délai d'étude de votre dossier.

3

LRAR à envoyer à KERIALIS – Commission de Recours Amiable – 80, rue Saint-Lazare 75009 Paris, en mentionnant les motifs de désaccord et les démarches précédemment effectuées, appuyées des justificatifs correspondants.

Conditions :

- les démarches effectuées en amont sont demeurées infructueuses ;
- aucun contentieux ou précontentieux n'est en cours avec l'Institution.

5

Médiateur de la Protection sociale (CTIP) – 10, rue Cambacérès – 75008 Paris. La charte de médiation du CTIP définit ce service de résolution des conflits, indépendamment de la KERIALIS (<http://ctip.asso.fr>).

Le médiateur du CTIP rend un avis dans les 3 mois suivant sa saisine.

Conditions :

- sollicitation à faire par courrier ;
- toutes les voies de recours interne de KERIALIS sont épuisées ;
- aucune procédure judiciaire n'est engagée ;
- votre demande concerne une problématique entrant dans le cadre de la médiation du CTIP.

Pour information, les domaines suivants ne relèvent pas de la compétence du CTIP :

- décisions issues de la Commission Fonds Social de la KERIALIS ;
- résiliation de contrat ;
- augmentation de cotisations ;
- procédure de recouvrement des cotisations.

6

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4, place de Budapest - CS 92 459 75 436
Paris cedex 09 - tél.: 01 49 95 40 00