

# **CHARTRE CLIENT**

## **Préambule :**

S'inscrivant volontairement dans une dynamique d'amélioration en permanence de ses prestations et services, qui traduit une orientation stratégique majeure et irréversible, consistant notamment en le positionnement de ses clients au centre de ses préoccupations, la CIMR formalise cet engagement à travers l'adoption de la présente charte client, qui s'assigne comme objet d'en identifier les principaux éléments répartis selon six axes. Ces derniers constituent autant de valeurs clés de l'engagement de la caisse vis-à-vis de ses clients.

Cette charte comporte en annexe les engagements de service, qui révèlent de façon précise et le cas échéant chiffrée, les normes définies par la CIMR susceptibles de lui permettre de livrer des prestations à même d'être au diapason des attentes de ses clients.

## **Nos axes d'engagement :**

### **1. Accessibilité :**

Nous assurons à nos clients un accès facile à nos services et mettons à leur disposition des moyens de contact diversifiés:

- Des locaux pour nous rendre visite :

Un siège social

Une agence centrale

Une agence virtuelle

Un réseau d'agences régionales

- Des numéros dédiés selon les demandes :

Un serveur vocal destiné aux allocataires 24heures/24 et 7jours/7.

Un service téléphonique CIMRDIALCOM allocataires au n° 05 22 42 48 88

Un standard pour les affiliés et adhérents au n° 05 22 49 67 00

Une hotline d'assistance aux adhérents au n° 05 22 43 81 40

- Des contacts pour les demandes par mail :

[retraite@cimr.ma](mailto:retraite@cimr.ma) pour les retraités

[salarie@cimr.ma](mailto:salarie@cimr.ma) pour les salariés affiliés

[agencevirtuelle@cimr.ma](mailto:agencevirtuelle@cimr.ma) pour les entreprises adhérentes.

- Une adresse pour le courrier : 100, bd Abdelmoumen-20340 Casablanca.

Nous nous organisons pour orienter nos clients vers l'interlocuteur approprié quelque soit le canal de contact.

Nos conseillers sont disponibles en permanence pour répondre à toutes les sollicitations.

Nous garantissons un accès rapide et en permanence au site et télé-services et la disponibilité des services d'assistance durant les horaires de travail.

## **2. Réactivité**

Nous nous donnons le temps de renseigner et d'expliquer.

Nous donnons suite à l'ensemble des demandes et réclamations reçues.

Nous assurons une prise en charge rapide des demandes et réclamations, nous en accusons réception systématiquement et informons du délai de traitement.

Nous nous engageons à traiter les demandes dans les meilleures conditions en terme de délais, à informer des standards de réalisation et des démarches complémentaires en cas de besoin.

Nous informons par SMS ou par mail du traitement des réclamations.

## **3. Professionnalisme**

Nous accompagnons nos adhérents dans le choix des produits, options et solutions adaptés à leur structure.

Nous accompagnons nos clients dans l'usage des prestations dématérialisées via une équipe d'assistance à l'utilisation des télé-services.

Nous mettons à leur disposition des guides de formation et des didacticiels pour l'utilisation de nos télé-services.

Nous renseignons sur les modalités d'activation et de versement des pensions.

Nous nous engageons à verser les pensions à leur échéance et sans retard.

Nous offrons à nos clients un accueil agréable et un service de qualité conforme aux meilleurs standards.

Notre personnel est courtois et respectueux.

Nous traitons équitablement nos clients et excluons toute forme de favoritisme ou de clientélisme.

Nous respectons les normes de qualité dans l'exercice de notre métier.

Nous respectons nos engagements.

Nous veillons à la simplicité des démarches en facilitant autant que possible la constitution des dossiers, en précisant les pièces à fournir, et en demandant uniquement les documents indispensables au traitement des requêtes.

Nous développons l'autonomie de nos clients dans la consultation et la gestion de leurs opérations via la mise en place d'une panoplie de téléservices (consultation en ligne et simulations pour les affiliés, télé-déclaration, télépaiement, e-liquidation et autres pour les adhérents, attestations de pension pour les allocataires).

Nous enrichissons nos services en permanence.

## **4. Sécurité**

Nous développons notre système de veille et notre dispositif d'audit et de contrôle interne pour vérifier la sécurité, la qualité et la conformité des prestations.

Nous soumettons régulièrement notre activité aux audits réglementaires.

Nous veillons au respect de la confidentialité des données et informations de nos clients conformément à la législation relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Nous veillons à la fiabilité et à la sécurité des traitements.

Nous veillons à la pérennité de la caisse en surveillant les paramètres du régime et en menant régulièrement des études actuarielles.

Nous effectuons les placements financiers de manière à garantir une rentabilité et une sécurité optimisées de notre réserve de prévoyance.

## **5. Transparence :**

Nous affichons clairement la vision et la stratégie de la CIMR ainsi que les objectifs et réalisations.

Nous rendons compte et communiquons une information fiable et mise à jour à toutes les parties légitimement intéressées par nos activités et ce via des supports internes (rapports d'activité, cimr partenaires, lettre des retraités, site web) ou externes (conférences, radio, presse...)

Nous renforçons le dispositif de gouvernance au sein de la CIMR.

Nous informons les bénéficiaires du régime sur les droits acquis (relevés de points, décompte, etc....).

Nous expliquons les différentes options lors du dépôt des dossiers de retraite, nous communiquons des simulations du montant de la pension et nous donnons des conseils à valeur ajoutée pour guider dans le choix des options appropriées.

Nous facilitons l'accès des clients aux informations à travers des consultations sur le web (espace affilié, compte adhérent, service CIMRDIALCOM...)

Nous faisons participer nos adhérents dans la prise de décision.

Nous communiquons sur le devenir du régime.

Nous communiquons le rapport d'activité, les résultats financiers ainsi que les résolutions des assemblées générales.

Nous publions les rapports des commissaires aux comptes et des certifications.

## **6. Ecoute**

Nous sommes à l'écoute des besoins de nos clients et disponibles en permanence pour répondre à leurs sollicitations.

Nous mesurons régulièrement leur satisfaction via des enquêtes et sondages.

Nous mettons en place des outils pour recueillir leurs attentes et suggestions.

Nous prenons en charge leurs réclamations et les analysons.

Nous mettons à leur disposition un service dédié qui veille à la prise en charge de leurs réclamations.

Nous anticipons continuellement leurs attentes et adaptons nos services, prestations et méthodes pour les satisfaire.

## ANNEXE

### Nos engagements de service :

#### Nos engagements pour les allocataires :

1. Transfert des pensions aux banques le premier jour de chaque mois.
2. Paiement de la première pension dans un délai de 4 jours ouvrés après activation de la carte RAHATI.
3. Transfert aux banques de la pension révisée le premier jour du mois suivant un règlement de l'adhérent effectué avant le 20 du mois en cours.
4. Prise en compte d'un changement de mode de paiement ou de coordonnées bancaires lors du règlement suivant pour une demande formulée avant le 15 du mois en cours.
5. Réalisation d'un changement d'adresse ou de situation familiale dans un délai de 3 jours ouvrés après réception de la demande au niveau du siège.
6. Mise à disposition des attestations de pension pour usage fiscal au plus tard le 05 Janvier de chaque année.
7. Analyse et réponse aux réclamations dans un délai de 4 jours ouvrés excepté celles relatives aux pensions virées sur des comptes bancaires hors Maroc.
8. Réponse aux demandes d'informations reçues par e-mail dans un délai de 2 jours ouvrés.

#### Nos engagements pour les affiliés :

1. Mise à jour des informations dans un délai de 7 jours ouvrés après réception du dossier complet au niveau du siège.
2. Traitement des demandes d'abonnement au site dans un délai de 3 jours ouvrés.
3. Mise à jour du relevé de points dans un délai de 4 jours ouvrés après confirmation par la banque de l'encaissement couvrant l'échéance concernée.
4. Traitement d'une demande d'achat de points dans un délai de 8 jours ouvrés après réception d'un règlement identifié.
5. Analyse et réponse aux réclamations dans un délai de 4 jours ouvrés.
6. Réponse aux e-mails dans un délai de 4 jours ouvrés.

#### Nos engagements pour les adhérents :

1. Validation des demandes d'abonnement aux téléservices dans un délai de 4 jours ouvrés après réception du dossier complet au niveau du siège.
2. Traitement des déclarations de salaires dans un délai de 2 jours ouvrés.
3. Traitement des rappels dans un délai de 4 jours ouvrés après réception de la demande.
4. Traitement des annulations dans un délai de 4 jours ouvrés.
5. Mise à jour du compte adhérent dans un délai de 3 jours ouvrés après réception de la déclaration ou confirmation du règlement par la banque.
6. Traitement des demandes d'adhésion dans un délai de 5 jours ouvrés.
7. Traitement des demandes d'extension d'adhésion dans un délai de 5 jours ouvrés.
8. Traitement d'une demande de changement de taux dans un délai de 5 jours ouvrés.
9. Traitement d'une demande de souscription aux options « Moubakkir » et « Mousabbak » dans un délai de 5 jours ouvrés.
10. Analyse et réponse aux réclamations dans un délai de 4 jours ouvrés.
11. Réponse aux emails dans un délai de 4 jours ouvrés.