

Edito

60 ans à votre service



Créée en Juillet 1949, la CIMR est depuis 60 ans au service de deux, voire trois générations de salariés marocains, de leurs veuves ou de leurs enfants. Au quotidien, elle remplit une noble mission, en servant à ses bénéficiaires une pension de retraite, qui après une longue vie de labeur, représente, pour certains, l'essentiel de leur revenu, pour d'autres, un complément important.

Depuis sa création, la CIMR n'a eu cesse d'améliorer constamment son service et de s'adapter aux attentes et besoins de ses clients.

Aujourd'hui, plus que jamais, nous avons mis nos clients au centre de nos préoccupations.

En permanence à leur écoute, notre but est de leur offrir constamment la meilleure des qualités de service. Et c'est dans ce cadre que nous avons lancé toute une panoplie de nouveaux services pour réduire nos délais de traitement, offrir à nos retraités un plus grand confort et une plus grande proximité.

Toutes ces améliorations, nous les avons inscrites dans le cadre de la démarche qualité que nous avons adopté et qui a été sanctionnée par la certification des champs « Prestations et Production » de la CIMR, selon la norme qualité internationale ISO 9001 - version 2008.

Avec la Lettre du Retraité, c'est encore un nouveau pas que nous franchissons pour mieux vous informer sur votre caisse et ses services. La CIMR, encore plus proche de vous.



De nouveaux services pour une retraite sereine

La Carte Rahati



En partenariat avec la Banque Centrale Populaire, la CIMR a lancé la carte RAHATI dont le principal avantage est de dispenser l'ensemble des retraités de la CIMR de la production du certificat de vie périodique.

Désormais, les utilisateurs de la carte Rahati n'auront plus besoin d'envoyer cette pièce administrative à la CIMR. Cette démarche est remplacée par une simple visite à n'importe quelle agence du large réseau de la Banque Centrale Populaire.

En prime, les retraités qui ne disposent pas de compte bancaire utiliseront RAHATI comme carte de paiement et profiteront d'une panoplie de services bancaires sans obligation d'ouverture de compte : retrait, paiement,

règlement de facture téléphonique, etc.

Le crédit plus facile

La CIMR a conclu des conventions de partenariat avec cinq organismes de crédit pour vous permettre d'accéder plus facilement et plus rapidement à des crédits à la consommation. Cette convention porte sur la mise en place d'une plateforme sécurisée d'échange d'information permettant, dans le respect d'une stricte confidentialité, d'étudier en ligne les demandes de crédits formulées auprès d'organismes partenaires, d'autoriser et de réserver en ligne les prélèvements à la source pour le remboursement du crédit.

L'ensemble de la démarche devant bien évidemment être confirmé par des documents écrits et authentifiés par la signature de nos allocataires. Les organismes signataires de la convention sont, par ordre alphabétique : Eqdom, Salafin, Sofac Crédit, Taslif et Wafasalaf.

Parmi ces organismes, 3 ont souhaité participer à l'opération d'envoi de ce premier numéro de la lettre du retraité. Ils ont pour cela développé une offre spéciale pour les allocataires qui accompagne ce bulletin d'information.

Ces conventions ayant été signées dans le seul but de faciliter les démarches d'accès au crédit pour nos allocataires, nous rappelons à cet égard que, tant le recours à ce type de financement que le choix éventuel d'un organisme, signataire de la convention ou non, reste du libre choix de l'allocataire.

La lettre du retraité est une publication de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraites CIMR

100, Bd Abdelmoumen
20340 Casablanca

CIMR DIALCOM :
05 22 42 48 88

La CIMR vous simplifie la vie !

Activez votre carte Rahati !



L'opération d'activation de la Carte Rahati remplace le certificat de vie trimestriel qui vous deviez ou auriez dû produire à la CIMR. Elle sert à informer la CIMR que la pension doit toujours être réglée au bénéficiaire et autorise le paiement de cette dernière. C'est donc une opération importante et un rendez-vous à ne pas oublier.

Durant les 14 premiers jours de chaque trimestre (Janvier - Avril - Juillet - Octobre), vous devez vous rendre à une agence du réseau BCP, n'importe laquelle au Maroc. Présentez-vous au guichet avec votre carte Rahati, votre carte allocataire

CIMR ainsi que votre CIN. Votre carte Rahati est immédiatement activée et votre pension est versée sur votre compte, si vous êtes bancarisé, ou chargée sur votre carte si vous ne l'êtes pas.

Pour plus de renseignements : agencevirtuelle@cimr.ma

Nos agences à votre service

Vous le savez, la CIMR a ouvert 5 agences régionales à travers le Maroc pour mieux vous servir. Et pour que ce service réponde encore plus à vos attentes, la CIMR a renforcé la palette de services offerts aux retraités au niveau de ces agences et vous pouvez désormais :

- Déposer vos dossiers de pensions ;
- En connaître l'état d'avancement à tout moment ;
- Déposer les pièces justificatives de paiement (Pièces Annuelles, Pièces Trimestrielles) ;
- Faire des réclamations et en suivre le traitement au niveau des services centraux.



Faire une réclamation

Vous voulez faire une réclamation ?

Parce que nous nous efforçons d'améliorer continuellement la qualité de nos prestations, nous voulons que vous nous fassiez part de vos commentaires et insatisfactions quant à nos services, qu'il s'agisse :

- D'omission de notre part,
- D'un manque de qualité (une mauvaise exécution, une lenteur, etc.)
- Ou d'une conduite inappropriée ou peu courtoise d'un employé CIMR.

Déposer une réclamation

Par quelle voie nous adresser votre réclamation ?

3 voies sont possibles pour nous adresser votre réclamation : par e-mail, courrier ou téléphone.

- Ecrivez-nous à l'adresse e-mail suivante clients@cimr.ma,
- Envoyez-nous un courrier à l'adresse postale : CIMR - 100, Bd Abdelmoumen - 20340 Casablanca, en inscrivant : "Réclamations" sur l'enveloppe.
- Enfin, appelez le service CIMR DIALCOM au 05 22 42 48 88. Nos téléopératrices enregistreront votre réclamation.

Quelle suite sera donnée à ma réclamation ?

Pour vous confirmer la bonne réception de votre réclamation, un numéro de réclamation vous sera instantanément communiqué par la téléopératrice si vous nous contactez par téléphone, ou par retour de mail si vous nous contactez par e-mail.

Si vous nous envoyez un courrier, cet accusé de réception ne vous sera envoyé que si votre réclamation ne peut être traitée que dans un délai inférieur à 5 jours.

Et si vous n'êtes pas satisfait du traitement ?

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre réclamation ou si le problème persiste, vous pouvez contacter le Service Client, votre médiateur au sein de la CIMR, par e-mail à l'adresse : clients@cimr.ma

N'oubliez pas que le médiateur ne peut jamais être votre premier interlocuteur.