

“ Notre mission :
gérer votre retraite
complémentaire. ”

“ Notre action :
vous écouter pour
vous offrir un service
de qualité. ”

“ Notre objectif :
placer vos attentes
au centre de nos
préoccupations ”





Chez la CIMR, nous sommes guidés par un ensemble de valeurs fondamentales qui définissent notre manière de servir nos clients. Ces valeurs sont au cœur de nos engagements et reflètent notre mission de fournir des services de qualité:

- **HONNÊTETÉ**

Nous valorisons l'honnêteté dans toutes nos actions, pour établir une relation de confiance.

- **RESPONSABILITÉ**

La CIMR considère l'accomplissement de ses responsabilités comme des impératifs pour sa mission, reflétés par l'engagement de tous envers les objectifs fixés.

- **EQUITÉ**

Nous traitons chaque client équitablement, en garantissant l'égalité d'accès à nos services et un traitement juste dans toutes nos pratiques.

- **PROFESSIONALISME**

Notre équipe est composée de professionnels hautement qualifiés, dédiés à vous offrir un service de la plus haute qualité avec intégrité et compétence.

- **SERVIABILITÉ**

Notre équipe s'engage à fournir une assistance proactive et disponible, en restant prête à répondre aux questions et besoins de nos clients.

- **TRANSPARENCE**

Toutes les informations relatives à nos services sont présentées de manière claire et compréhensible, pour vous permettre de prendre des décisions éclairées.

- **ESPRIT D'ÉQUIPE**

Nous croyons en l'importance d'un esprit d'équipe fort, encourageant la coopération et la coordination pour un service harmonieux.

CANAUX DE CONTACT AVEC LA CIMR



1

UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE:

05 22 42 48 88

du Lundi au Vendredi de 08h30 à 17h30

2

DES LOCAUX POUR NOUS RENDRE VISITE:

Une agence centrale.

Un réseau d'agences régionales: Casablanca
Belvédère, Agadir, Marrakech, Fès, Meknès,
Oujda, Rabat, Tanger et Tétouan.

Une plateforme de prise de RDV pour mieux
organiser vos visites dans nos agences.

3

DES ADRESSES POUR VOS DEMANDES & RÉCLAMATIONS:

Retraite@cimr.ma pour les retraités.

Agencedigitale@cimr.ma pour les entreprises adhérentes.

Salarie@cimr.ma pour les salariés affiliés.

Almoustakbal@cimr.ma pour les adhérents individuels.

Service_client@cimr.ma pour les insatisfaits de traitement
de leurs réclamations.

4

UNE ADRESSE POSTALE POUR VOS COURRIERS:

Intersection boulevard de l'Aéropostale et
boulevard Main Street, Projet CASA ANFA,
Hay Hassani, Casablanca.

Type	Service	Délai
RETRAITÉ	Païement des pensions à la banque	1er jour du mois
	Païement de la pension suite à une révision pour un règlement de l'adhérent effectué avant le 20 du mois en cours	1er jour du mois suivant
	Réalisation d'un changement de mode de païement ou de coordonnées bancaires. Avec prise en compte lors du règlement suivant, pour toute demande formulée avant le 15 du mois en cours	2 jours ouvrés
	Réalisation d'un changement d'adresse ou de situation familiale après réception de la demande au niveau du siège	2 jours ouvrés
	Mise à disposition des attestations de pension pour usage fiscal	Au plus tard le 05 Janvier de l'année
AFFILIÉ	Liquidation des dossiers complets	2 jours ouvrés
	Mise à jour des informations personnelles après réception du dossier complet au niveau du siège	2 jours ouvrés
	Traitement d'une demande de fusion des matricules après réception du dossier complet au niveau du siège	2 jours ouvrés
	Traitement d'une demande d'achat de points après encaissement d'un règlement dûment identifié	15 jours ouvrés
ENTREPRISE ADHÉRENTE	Validation des demandes d'abonnement aux téléservices après validation de l'adhésion	4 jours ouvrés
	Traitement des déclarations des salaires, des rappels et des annulations	2 jours ouvrés
	Mise à jour du compte adhérent après réception de la déclaration ou confirmation du règlement par la banque	3 jours ouvrés
	Traitement des demandes d'adhésion, d'extension d'adhésion, de changement de taux et de souscription	10 jours ouvrés
ADHÉRENT INDIVIDUEL	Traitement des demandes de radiation enregistrées par l'adhérent sur l'application MyCIMR	2 jours ouvrées
	Traitement des demandes de restitution, après encaissement	7 jours ouvrés
	Traitement des demandes de modification des modalités des prélèvements	2 jours ouvrées
	Traitement des demandes de résolution	15 jours ouvrés



Toutes vos demandes ou réclamations envoyées par e-mail, sont prises en compte et traitées dans les plus brefs délais, avec pour objectif une réponse dans 2 jours ouvrés .