التزاماتنا لخدمتكم بأفضل المعايير
NOS ENGAGEMENTS POUR BIEN VOUS SERVIR

نحن في خدمتكم خلال جميع أيام العمل **من الساعة 08:00 إلى 18:00 عبر الهاتف**، ومن **الساعة 08:30 إلى 16:30 على مستوى وكالاتنا**. كما نعالج طلباتكم عبر القنوات الرقمية

Nous sommes à votre service tous les jours ouvrés **de 08h00 à 18h00 par téléphone**, et **de 08h30 à 16h30 au niveau de nos succursales**. Nous traitons également vos requêtes en ligne.

نستقبلكم في أحسن الظروف.

Vous êtes accueillis avec **courtoisie et bienveillance**.

تتم معالجة شكاياتكم داخل أجل **10 أيام عمل من تاريخ استلامها**.

Vos réclamations sont traitées **dans un délai de 10 jours ouvrés après leur date de réception**.

تتلقون ردا على طلبات المعلومات **داخل آجل أقصاه 5 أيام عمل**.

Vous recevez une réponse à vos demandes d'information **dans un délai n'excédant pas 5 jours ouvrés**.

نظرا لطبيعة بعض الشكايات، نتعهد بإبلاغكم بتاريخ معالجتها **خلال 7 أيام عمل من تاريخ استلامها**.

Compte tenu de la nature de certaines réclamations, l'engagement de traitement vous sera notifié **dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date de leur réception**.

النظـــام الجماعـــي لمنـــــح رواتـــــب التقاعـــــد
RÉGIME COLLECTIF D'ALLOCATION DE RETRAITE « RCAR »

تتوصلون بصرف أي ملف جديد كامل لمعاش الوفاة أو العجز **تم إيداعه قبل العاشر من الشهر «M» في موعد أقصاه اليوم العاشر من الشهر الموالي «M+1»**.(*)

Vous recevez le paiement de tout nouveau dossier complet de pension décès ou invalidité déposé **avant le 10 du mois «M» au plus tard le 10 du mois suivant «M+1»**.(*)

لضمان استمرارية دخلكم، تتوصلون بصرف أول معاش تقاعدكم من النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد في **موعد أقصاه اليوم العاشر من الشهر الموالي «M+1»**، وذلك بالنسبة لكل ملف كامل **تم إيداعه 10 أيام قبل بداية الشهر «M»** الذي يدخل فيه حقكم حيز التنفيذ.(*)

Afin de garantir la continuité de vos revenus, vous recevez le paiement de votre première pension retraite RCAR **au plus tard le 10 du mois suivant «M+1»** et ce, pour tout dossier complet déposé **10 jours avant le début du mois «M»** durant lequel votre droit prendra effet.(*)

تتوصلون بأداء معاشكم الشهري في إطار النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد **داخل أجل أقصاه اليوم 27 من كل شهر**.

Vous recevez **au plus tard tous les 27 du mois** le paiement mensuel de votre pension « RCAR ».

لضمان استمرارية أداء معاشكم، تتم معالجة طلبات تحيين معلوماتكم الخاصة بالأداء والمتوصل بها **قبل اليوم العاشر من الشهر، في الشهر نفسه**.

Pour garantir la continuité du paiement de vos pensions, vos demandes de mise à jour des informations de paiement reçues **avant le 10 du mois sont traitées pendant le même mois**.

النظـام التكميلـي للتقاعـد « روكور »
RECORE « RÉGIME COMPLÉMENTAIRE DE RETRAITE »

تتوصلون **بأداء مستحقاتكم في إطار «روكور» (الرأسمال، الاسترجاع، التسبيق) داخل أجل 7 أيام عمل** من تاريخ التوصل بطلبكم.(*)

Vous recevez **le paiement de votre prestation RECORE (Capital/Rachat/Avance) dans un délai de 7 jours ouvrés**, après la date de réception de votre demande.(*)

تتوصلون بأداء معاشكم الشهري «روكور» **داخل أجل أقصاه اليوم 27 من كل شهر**.

Vous recevez **au plus tard tous les 27 du mois** le paiement mensuel de votre pension « RECORE ».

تستفيدون من أول أداء لمعاشكم «روكور» **داخل أجل أقصاه اليوم 27 من الشهر** بالنسبة للطلبات المتوصل بها **قبل اليوم العاشر من الشهر نفسه**.(*)

Vous recevez le paiement de votre première pension « RECORE » **au plus tard le 27 du mois**, pour toute demande **reçue avant le 10 du même mois**.(*)

(*) لا تقبل إلا الطلبات المصحوبة بكافة الوثائق المطلوبة والمستوفاة لجميع الشروط اللازمة لمعالجتها.

(*) Toute demande de prestations n'est considérée recevable que lorsqu'elle est accompagnée de l'ensemble des pièces exigées et lorsque les conditions nécessaires à son traitement sont remplies.