

Charte d'engagement de service de la Cipav

Engagement n° 1 :
Nous traitons vos dossiers
de retraite le plus vite possible.



Explication

Dès réception de votre demande de retraite, vos conseillers Cipav se mobilisent pour instruire votre demande dans les meilleurs délais. Vous bénéficiez d'un parcours attentionné pour garantir le versement de votre retraite **sans retard afin de vous éviter toute rupture de ressource.**

Votre conseiller accuse immédiatement réception de votre demande et vous informe que votre dossier est complet ou

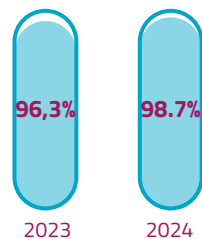
le cas échéant vous invite à le compléter. Vous êtes informé au fil de l'eau de l'état d'avancée de votre demande par des échanges réguliers via votre espace personnel Cipav ou par voie postale selon le mode de contact que vous avez choisi. Vous êtes immédiatement notifié du montant de votre retraite dès la fin de l'instruction de votre demande.

Enfin, lors du premier paiement de votre retraite la Cipav vous confirme par SMS son virement.

Résultats

Action n° 1

Pourcentage de demande de retraite traitées dans les délais



Action n° 2

Taux de satisfaction des nouveaux retraités



Témoignage



Gestionnaire de retraite

**Paule Audrey
BEHIRA**

« Je ressens une grande satisfaction dans mon travail lorsque je suis en mesure d'aider les assurés à mieux comprendre et planifier leur retraite. Cela me motive d'autant plus à leur offrir des conseils personnalisés qui répondent à leurs besoins et leurs attentes. »



Valeur n° 1



**AGIR POUR
LA QUALITÉ**

Notre engagement pour la qualité est au centre de nos missions, nos métiers et nos actions. Nous avons à cœur de mettre au service de nos assurés toute notre expertise et tout notre savoir-faire pour anticiper et nous adapter à leurs besoins.

Commentaire d'un assuré ayant répondu à l'enquête de satisfaction :



«J'ai reçu toutes les réponses claires et précises pour compléter le formulaire de demande de pension de retraite. Aucune question n'est restée sans réponse. J'ai beaucoup apprécié la gentillesse de la dame qui m'a guidé à ce sujet. Je la remercie beaucoup.»

Yvon Blondiaux

Rappel

Découvrez notre charte d'engagement de service de la Cipav :

