

POLITIQUE QUALITÉ

Dans un environnement en pleine mutation, marqué par des changements réglementaires, des évolutions technologiques et une concurrence de plus en plus rude, nous visons à être une banque agile, digitale, pionnière et universelle.

Cette vision est basée sur notre image de marque, notre leadership en matière d'innovation et d'intégration technologique et enfin, le fort sentiment d'appartenance de notre capital humain.

Aujourd'hui, nous réaffirmons notre engagement à consolider et à pérenniser notre démarche qualité, dans le but d'accompagner les orientations stratégiques de la banque et ce afin de :

- > **S**atisfaire les exigences de nos clients, en termes de : qualité de la relation client, conformité de nos produits et services associés ainsi que la fiabilité et la transparence de l'information ;
- > **P**rendre en considération les exigences des parties intéressées, Régulateurs, Partenaires et Prestataires externes, en termes de : respect des engagements contractuels et réglementaires.

Honorer l'ensemble de nos engagements repose sur le respect des axes d'objectifs suivants :

AXE I : Développer en continu des offres de produits et services diversifiées, proactives, compétitives et adaptées aux besoins clients.

AXE II : Renforcer la qualité de service, la culture client par le biais du développement du capital humain.

AXE III : Poursuivre la modernisation de nos systèmes d'information et l'amélioration de notre performance organisationnelle.

Le succès de notre dynamique qualité repose sur l'engagement volontaire de chacun d'entre nous. Nous devons améliorer en permanence notre système de management de la Qualité et mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour nous positionner comme banque de référence de la place.

La Banque de demain dès aujourd'hui

LE PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL
AHMED RAHOU



10 JUILLET 2017