

POLITIQUE QUALITE

Dans un contexte économique, social et réglementaire en permanente évolution, **Afriland First Bank** place la qualité comme pilier fondamental de sa stratégie, en affirmant que « *l'intérêt de la clientèle est notre priorité* ». C'est ainsi qu'elle confirme son attachement à la qualité comme gage de sa **croissance forte, de sa rentabilité et de sa pérennité**.

Avec ses offres de produits et services bancaires, la First Bank déploie un Système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la norme **ISO 9001 : 2015** dans le but de se positionner comme la référence en matière de satisfaction des clients, des parties intéressées et de respect des exigences réglementaires qui lui sont applicables.

Chez **Afriland First Bank**, nous concevons depuis des années des solutions adaptées à notre environnement, en offrant une égale attention à tous nos clients pour chaque opération bancaire sollicitée. Cette culture de la performance couplée à la satisfaction totale de nos clients est l'état d'esprit de tout Agent FIRST.

Notre démarche qualité, essentiellement basée sur l'approche processus, risques et opportunités, favorise la réalisation de notre plan de développement stratégique dont les principales finalités sont :

- de consolider la position de leader sur le marché des ressources et des réemplois ;
- de développer la solidité financière par l'augmentation des produits hors crédit ;
- de construire une réputation, une notoriété et une image de marque de la banque solide ;
- d'assurer la conformité réglementaire et l'excellence en matière de gestion des risques ;
- de promouvoir l'innovation et garantir la satisfaction de nos clients ;
- de renforcer la satisfaction, les compétences et les capacités de notre personnel.

Les objectifs qui traduisent notre stratégie d'entreprise sont en permanence quantifiés et mesurés à travers une démarche d'évaluation des performances et des résultats.

Notre Politique Qualité est communiquée à l'ensemble du personnel à travers différents canaux. La Direction Générale s'assure que cette Politique Qualité est comprise et mise en œuvre à tous les niveaux par l'ensemble du personnel.

La Direction Générale s'engage à suivre l'efficacité du Système de Management de la Qualité. Elle organisera au moins une fois par an la Revue de Direction qui sera le cadre pour évaluer le chemin parcouru et à parcourir, lever les éventuels obstacles, planifier les actions d'amélioration et fournir les ressources correspondantes.

L'avenir de notre entreprise dépend du succès de cette démarche d'amélioration continue. C'est pour cette raison que nous demandons avec insistance à chacun de vous, de vous impliquer pleinement dans l'amélioration continue de la qualité de service pour faire de chaque client un ambassadeur de notre institution.



La Direction Générale

Célestin Guela Simo
Directeur Général

Ⓟ \$