



POLITIQUE ET ENGAGEMENT QUALITE DE BGFIBank Bénin

BGFIBank Bénin évolue dans un environnement économique tendu avec des exigences réglementaires en perpétuelle évolution mais reste convaincue que seules une bonne organisation et une bonne efficacité peuvent l'aider à atteindre ses objectifs.

La satisfaction de toutes les parties prenantes – dont prioritairement le client – est une exigence majeure de notre stratégie de développement ambitieuse visant la maîtrise des enjeux qui pèsent sur nos activités, la conformité aux exigences applicables ; le renforcement de nos métiers et la rentabilité.

BGFIBank Bénin s'inscrit à cet égard, conformément au Projet d'Entreprise « Excellence 2020 » et aux normes de management édictées par le Groupe, dans la mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité arrimé aux exigences de la norme ISO 9001, avec pour objectifs :

- ❖ Maintenir la qualité du portefeuille et améliorer les performances commerciales à 5% minimum de croissance du PNB,
- ❖ Faire un résultat net assuré à 90% par le résultat brut d'exploitation ;
- ❖ Etre une banque de référence dans la qualité de service au Bénin ;
- ❖ Etre conforme aux 100% des exigences de Bâle 2 et 3 ;
- ❖ Surveiller et maîtriser le coût du risque (maximum 0.5% des emplois sains) ;
- ❖ Réaliser un coefficient brut d'exploitation à 80% maximum ;
- ❖ Maîtriser les frais généraux.

La motivation et l'engagement individuels de chaque collaborateur sont indispensables à l'implantation et au maintien de cette Culture Qualité à BGFIBank Bénin. L'évaluation et l'amélioration continue du Système Qualité se feront au travers des Revues de Processus, des Revues de Direction, des Audits internes et externes.

Le Département Qualité, Organisation et Service Clients est chargé de piloter et de promouvoir au quotidien ce Système de Management de la Qualité,

Je m'engage à lui donner les ressources nécessaires à la mise en place, au suivi et au maintien de ce projet.


Pour la Direction Générale
Pascal KOVE

Cotonou, le 30 janvier 2019

