Politique Qualité

Afin d'affirmer son engagement auprès de sa clientèle et de capitaliser sur son image de marque, Al Barid Bank s'est orientée vers une démarche d'amélioration continue de la Qualité de Service. Cet engagement fort est l'expression de sa volonté d'accroître son efficacité opérationnelle et relationnelle afin de répondre aux exigences de ses Clients et de satisfaire durablement leurs attentes.

C'est dans cette optique qu'Al Barid Bank s'est inscrite dans un processus de certification de ses activités selon la norme ISO 9001, à travers la mise en place d'un Système de Management de la Qualité évolutif, en phase avec ses orientations stratégiques.

Al Barid Bank confirme à travers cette démarche de progrès son engagement à :

❖ **Satisfaire les exigences de ses clients, en termes de :**

- **Qualité de la Relation Client :** Accueil, accessibilité, prise en charge, écoute, conseil et accompagnement.
- **Qualité et diversité de ses produits et services associés :** adéquation et simplicité d'utilisation, disponibilité, respect des délais, fiabilité et sécurité des opérations.
- **Qualité de l'information :** transparence et disponibilité, rapidité et pertinence.

❖ **Prendre en considération les exigences des autres parties prenantes dans notre Système de Management de la Qualité : les Partenaires et Prestataires, les instances de régulation et autorités, les filiales, les actionnaires,…**

Honorer l'ensemble de nos engagements repose sur le respect de nos objectifs qui s'articulent autour des trois axes suivants :

- **Axe I :** Améliorer notre Qualité de Service, notre image de marque, renforcer la culture de la satisfaction et de la fidélisation clients.
- **Axe II :** Renforcer notre positionnement par le développement de notre Capital Humain et la mise en place d'une organisation agile, flexible et spécialisée.
- **Axe III :** Développer des produits et services performants et innovants et anticiper les attentes de notre clientèle.

Le succès de notre dynamique Qualité repose sur le respect de nos valeurs et l'engagement volontaire de chacun d'entre nous.

Pour ma part, je m'engage à soutenir la conduite quotidienne de la démarche Qualité et sa mise en œuvre. Je compte sur la mobilisation, l'implication et la participation active de tous les collaborateurs pour relever le défi de la qualité si chère à nous tous et à redoubler d'effort pour assurer l'application des dispositions de la présente Politique Qualité.

M. Al-Amine NEJJAR
Président du Directoire d'Al Barid Bank

ⵜⴰⵙⵙⵏⵜ ⵏ ⵜⵕⵍⵉ

ⴰⵣⵎⴰⵏ ⴰⵏ ⵉⵣⵣⵣⵙ ⵜⴰⵎⵙⵉⵙⵜ ⵍⵍⵙ ⵎⵏⵉⴷ ⵏ ⵉⵎⵙⵙⴰⵢⵏ ⵍⵍⵙ ⴷ ⴰⵏ ⵉⵣ ⴰⴷⴷⵏⵙ ⵉ ⵜⵎⵜⴰⵙⵜ ⵍⵍⵙ ⵜⴰⵏⵙⴰⵜ, ⵉⵣⴰ ⵏ ⵍⵏⴰⵙⵉⴰ ⵙⴰⵏⵉⵔ ⵜⵏⵣⵣⴰⵙ ⵍⵍⵙ ⴰⵣⵎⴰⵏ ⴰⵏ ⵉⵙⵙⵏⵢⵏⵏ ⵙ ⵜⵢⴰⵙⵙⵜ ⵜⴰⵙⵙⵏⴰⵏⵜ ⵜⵉⵕⵍⵉ ⵏ ⵜⵏⵣⵎ. ⵜⵣⴰ ⵜⵎⵙⵉⵙⵜ ⴰⵏ ⵉⴷⵏⵙⵙⵍ ⵜⴰⵎⵜⴰⵙⵜ ⵏ ⵜⵉⵙⴰⵜ ⵍⵍⵙ ⴷⵉⵎⴰ ⴰⵏ ⵉⵏⵏⵔⵉ ⵜⵉⵕⵍⵉ ⵜⵏⵙⵎⵏⵏⵏⵜⵏ ⴷ ⵉⵎⵙⵙⵉⵏⵉⵣ ⴰⵏ ⵉⵙⵙⵙⵉⵏⵉⵣ ⵙⴰⵏⵉⵔ ⵜⵏⵣⵣⴰⵙ ⵍⵍⵙ ⵜⵏⵙⵙⵏⵏⵏⵜⵏ ⵏ ⵜⵏⵣⵙⴰⵜ ⵍⵍⵙ ⵜⵏⵙⵙⵏⴰⵏⵜ ⵏ ⵜⵏⵣⵙⴰⵜ ⵍⵍⵙ ⴰⵏⵉⵔ ⵜⵏⵣⵣⴰⵙ