



POLITIQUE QUALITE DE BH BANK

LA BANQUE QUI S'ENGAGE

Plaçant le client au centre de ses préoccupations, notre banque se dote d'une Politique Qualité s'inscrivant dans le cadre de la réalisation de notre vision et de nos valeurs : Engagement, Respect, Confiance et Création de la Valeur dans le cadre de relations mutuellement fructueuses

Cette politique s'articule autour des axes stratégiques suivants :

- **La motivation et la mobilisation des collaborateurs autour de l'orientation client.**
- **La progression du niveau d'exigence et d'efficacité opérationnelle.**
- **L'adoption d'une démarche d'amélioration continue.**
- **Le développement des compétences de l'ensemble des collaborateurs.**

Ces objectifs stratégiques corrélés aux objectifs Qualité, sont orientés vers **la satisfaction des clients** par le biais de:

- La simplification des procédures de traitement.
- La maîtrise des délais de mise à disposition des services aux clients.
- Un fort niveau d'écoute des attentes des clients à travers la réalisation périodique d'une Enquête de Satisfaction et l'assurance d'apporter des réponses rapides et adaptées à leurs insatisfactions.
- La garantie de la conformité aux standards internationaux.
- La mise en place d'une stratégie innovante permettant de fournir de nouvelles prestations répondant à une clientèle de plus en plus exigeante. Cela peut

permettre de raffermir la relation de confiance avec la clientèle et de leur créer de la valeur.

A cet effet, **la Direction Générale de BH BANK s'engage à :**

- Etre le garant du succès du Système de Management de la Qualité
- Développer un leadership fort au vu de l'adhésion de tous les collaborateurs aux valeurs de la banque.
- Etablir une culture de l'orientation client, de la performance et de l'amélioration continue au sein de la banque.
- Mettre à disposition toutes les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs Qualité.
- S'assurer de l'efficacité du Système de Management de la Qualité et de son adaptation permanente aux nouveaux enjeux.

La Direction Générale invite tous les collaborateurs à s'appropriier la présente politique et les objectifs associés et s'engage, de son côté, dans la quête permanente de l'excellence.