

POLITIQUE QUALITE

Dans le nouveau contexte des marchés où la performance et le succès des entreprises se mesurent par rapport à leur capacité à satisfaire les attentes et besoins des clients tout en garantissant le respect de la réglementation en vigueur, NSIA BANQUE CI se doit de développer une nouvelle approche de gestion en utilisant des outils et méthodes appropriés.

Il s'agit pour nous de construire et entretenir en permanence un Système de Management de la Qualité (SMQ) qui devra nous permettre, à termes, d'améliorer le niveau de qualité de nos prestations afin de proposer des produits et services de qualité à moindre coût.

Nous avons dès lors opté pour une démarche structurée de Management basée sur la norme ISO 9001 et ayant pour fondement :

- Une meilleure identification des besoins et attentes de nos clients ;
- Le renforcement des moyens de contrôle de la conformité de nos prestations par rapport à nos cahiers de charges ;
- Le respect de la loi cadre portant réglementation bancaire;
- La création d'un cadre de travail favorable à l'épanouissement professionnel, à la motivation et à l'implication de l'ensemble de nos équipes de travail ;
- L'amélioration continue de nos performances individuelles et collectives à travers une bonne maîtrise et respect de nos processus.

Cette politique que nous comptons faire appliquer avec, bien entendu le soutien de tous, s'appuie d'une part, sur la qualification, la compétence et la rigueur; et d'autre part, sur l'efficacité d'une équipe solidaire.

Elle a pour objectifs essentiels :

- La satisfaction de nos clients
- La maîtrise de nos coûts
- L'augmentation de nos parts de marché
- L'assurance d'un cadre de travail approprié pour le personnel
- La mise en place d'une bonne communication tant en interne qu'en externe
- La reconnaissance au plan international de notre système de gestion à travers la certification ISO 9001.

Nous nous engageons à mettre en place les dispositions et les moyens nécessaires à la réalisation de cette mission.

Nous comptons sur la capacité de chacun à donner le meilleur de lui-même pour contribuer efficacement à l'amélioration continue de nos performances.

Nous avons désigné Monsieur YAO N'DRI JONAS, Directeur de l'Organisation et des Projets, sous la supervision de Monsieur ADOKPE ALEXIS, Directeur Qualité Groupe, pour coordonner et suivre la mise en oeuvre de cette démarche au sein de NSIA BANQUE CI.

Fait à Abidjan, le 04 Mai 2015

Pour NSIA BANQUE CI
Le Directeur Général



Philippe ATTOBRA

Pour le Groupe NSIA
Le Directeur Général



Janine DIAGOU

Pour le Groupe NSIA
Le Président



Jean KACOU DIAGOU