

# POLITIQUE QUALITE

## 2015-2017

### LA RÉUSSITE, LA RENTABILITÉ ET LA PÉRENNITÉ

de notre Institution dépendent de la confiance et de la fidélité de nos clients. Aussi, réussir à satisfaire le client tout en restant professionnel est le challenge de la Banque Nationale d'Investissement (BNI).

Une telle vision s'inscrit dans le contexte particulier qu'est celui du secteur bancaire. Cela implique de répondre aux attentes des clients et des partenaires, aux contraintes légales et réglementaires; le tout dans le strict respect du code de déontologie.

Il m'apparaît donc nécessaire de créer et de maintenir au sein de notre Institution, la BNI, une véritable dynamique de la qualité par l'adoption d'une démarche qualité à laquelle l'ensemble du personnel doit adhérer.



### CETTE DYNAMIQUE DOIT NOUS ORIENTER VERS

- La satisfaction de nos clients en entretenant une relation commerciale basée sur l'écoute, le conseil, le suivi et l'accompagnement.
- La célérité dans le traitement des dossiers de crédit.
- La maîtrise du portefeuille de crédit pour un meilleur suivi des engagements des clients, dans une relation mutuellement bénéfique.



### POUR CE FAIRE, JE DÉFINIS LES OBJECTIFS SUIVANTS

- 1- Respecter pour au moins 70% des demandes de prêts des clients particuliers et entreprises, les délais de traitement et de mise en place de ces prêts.
- 2- Améliorer la qualité des dossiers de crédit et le suivi des engagements de manière à maintenir la dégradation du portefeuille de crédit à un taux inférieur à 2% des cumuls des encours des crédits sains.
- 3- Faire acquérir une culture qualité à tout le personnel impliqué dans le traitement des dossiers de crédit.
- 4- Faire certifier le circuit de traitement des crédits aux clients particuliers et entreprises, au plus tard en juin 2016.



### LA PERTINENCE, L'ADÉQUATION ET L'EFFICACITÉ PERMANENTE

de ce système seront assurées dans le cadre d'une Revue de Direction semestrielle.

Le Département Qualité, sous la responsabilité de la Direction de l'Organisation, est chargé de coordonner avec les autres Directions et Départements, les actions qualité relatives aux objectifs, de vérifier que ces derniers sont atteints et d'en rendre compte régulièrement à la Direction Générale.

Je compte sur l'implication effective de tous dans la réalisation de nos missions respectives.

Fait à Abidjan, le 24 juin 2015  
Le Directeur Général par Intérim  
KASSI N'DA Eugène