



POLITIQUE QUALITÉ DU CRÉDIT DU MAROC

LA BANQUE QUI S'ENGAGE

Pour affirmer que le client est au centre de ses attentions, le Crédit du Maroc se dote d'une politique qualité qui s'inscrit dans le cadre de notre plan CAP 2020.

Cette politique qualité est déclinée à travers quatre objectifs :

PLACER LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE



- Garantir aux clients une qualité de service exemplaire notamment grâce à un accueil professionnel et un conseil clair et transparent
- Etre à l'écoute des insatisfactions de nos clients afin d'y apporter des réponses rapides et adaptées puis d'améliorer la qualité de nos prestations



- Augmenter l'efficacité et la rapidité des services perçus par nos clients
- Optimiser et sécuriser nos processus de traitement



FAIRE PROGRESSER NOTRE NIVEAU D'EXIGENCE ET D'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE



ENCOURAGER L'INNOVATION ET PRENDRE DES INITIATIVES D'AMÉLIORATION CONTINUE



- Recueillir et décliner opérationnellement les aspirations des clients
- Mettre en œuvre les propositions innovantes issues de nos équipes



- Mobiliser les collaborateurs pour qu'ils placent le client au centre de leur préoccupation
- Partager la culture du service à tous les niveaux et en transversal dans toute notre entreprise.



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE L'ENSEMBLE DES ACTEURS DU CRÉDIT DU MAROC



Au nom du directoire et du Comité de Direction Générale, je m'engage à respecter et à adopter les termes de notre politique qualité au quotidien, à satisfaire les exigences applicables et à assurer l'amélioration continue du système de management de la qualité. Je compte sur l'implication, la mobilisation et l'engagement de chacune et chacun d'entre vous, pour faire de chaque client un ambassadeur de notre banque.

Baldoméro Valverde
Président du Directoire



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous