



POLITIQUE QUALITÉ



Dans un contexte fortement concurrentiel, marqué par des exigences réglementaires qui ne cessent d'évoluer et de se renforcer, une révolution technologique qui s'accélère et des attentes clients grandissantes, Crédit du Maroc, animé par sa raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », a pour ambition de devenir la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l'engagement de ses collaborateurs.


A cet effet, Crédit du Maroc se place dans une démarche d'amélioration continue sur l'ensemble de ses processus clés et adopte un système de management de la qualité, conformément à la norme internationale ISO9001 V2015, pour son activité de gestion des réclamations clients.

Ainsi, Crédit du Maroc s'engage à satisfaire aux exigences de ses clients à travers un service de qualité, une célérité et une efficacité dans le traitement de leurs demandes et réclamations, mais aussi, par la clarté et la pertinence de la communication qui leur est destinée. Crédit du Maroc s'engage également à prendre en considération les exigences des parties intéressées, telles que les partenaires et les prestataires, par le respect des accords contractuels, et à se conformer strictement aux normes légales et réglementaires en vigueur.

La politique qualité du Crédit du Maroc s'articule autour des trois projets majeurs du projet moyen terme du Crédit du Maroc :

PROJET CLIENT

Il porte l'ambition de faire de la satisfaction client la priorité absolue de tous les collaborateurs du Crédit du Maroc à travers les axes de développement suivants :

- 1 
 - 1 Consolider notre rôle de banque universelle de proximité au service de tous les clients, qu'ils soient particuliers, professionnels ou entreprises.
 - 2 Placer le client au cœur de nos préoccupations et de notre activité en adoptant une approche centrée sur ses besoins et attentes : comprendre sa situation globale et s'inscrire dans une relation utile et durable.
 - 3 Renforcer le management collectif de l'excellence relationnelle par la mobilisation de tous et à tous les niveaux, et déployer un dispositif « zéro irritant » visant à éliminer tout ce qui pourrait entacher la satisfaction client.
 - 4 Proposer des solutions complètes et aux « meilleurs standards du marché » simplifiant l'expérience client et garantissant un service irréprochable sur les parcours clés.


PROJET HUMAIN

Il va de pair avec le projet Client car ce sont les femmes et les hommes du Crédit du Maroc qui incarnent l'excellence relationnelle

- 2 
 - 1 Garantir au client l'accès à des compétences et à des expertises de femmes et d'hommes formés au cœur des métiers de la banque, mobilisés pour délivrer l'excellence relationnelle et opérationnelle.
 - 2 Engager une transformation du modèle managérial en profondeur pour adopter une organisation du travail qui fait plus de place à la responsabilité et à l'autonomie, au service du client.
 - 3 Renforcer la marque employeur et placer le bien-être des collaborateurs au centre des priorités pour fidéliser et attirer les meilleurs talents.

PROJET SOCIÉTAL

Parce que le Crédit du Maroc s'engage à agir en tant que banque verte, responsable et inclusive :

- 3 
 - 1 Agir en tant qu'entreprise inclusive et utile aux collaborateurs et aux territoires, à travers, d'une part, une politique ressources humaines œuvrant pour la diversité, et d'autre part, par le renforcement et la promotion des initiatives RSE dans toutes les régions.
 - 2 Accompagner la transition énergétique et les initiatives écologiques en réduisant l'empreinte carbone- papier, énergie et déchets - du Crédit du Maroc et en initiant les projets verts de ses clients, particuliers et entreprises.



« Je compte sur l'engagement renouvelé de toutes et de tous pour respecter et adopter les termes de notre politique qualité au quotidien et pour promouvoir l'amélioration continue du système de management de la qualité. »

Bernard Muselet
Président du Directoire