



POLITIQUE QUALITE DE IB BANK BURKINA

La vision de la banque est de bâtir à moyen terme un groupe bancaire de référence qui participe au financement durable d'une Afrique émergente.

Fort de cela, il sied de noter que IB bank Burkina évolue dans un environnement en pleine mutation financière et d'innovations technologiques. Elle entend se positionner comme une banque de référence en matière de qualité de services, d'écoute de sa clientèle et de ses partenaires.

Ce choix de placer le client au cœur de ses priorités a comme objectif principal l'instauration de la culture d'entreprise qui répond à la satisfaction du client.

Pour mener à bien cette politique, les efforts seront concentrés sur les axes stratégiques suivants :

- **renforcer « l'écoute du client » dans les règles de l'éthique et du professionnalisme,**
- **innover en proposant à la clientèle un traitement personnalisé,**
- **développer la « culture de la Qualité » des services à la clientèle,**
- **repenser et critiquer de manière continue nos processus et notre fonctionnement,**
- **maîtriser les risques et les opportunités pour atteindre les objectifs,**
- **favoriser la polyvalence des collaborateurs par le développement de leurs compétences commerciales.**

Dans cette dynamique, notre ambition est :

- **d'accroître la satisfaction des parties intéressées ;**
- **de garantir aux clients une qualité de service notamment l'accueil professionnel et le conseil transparent,**
- **de faire progresser notre niveau d'exigence et d'efficacité opérationnelle,**
- **de mobiliser et de sensibiliser les collaborateurs en vue de placer le client au centre des préoccupations,**
- **de renforcer l'accompagnement financier des clients.**

Pour atteindre ses objectifs, IB bank Burkina s'est inscrite dans une démarche qualité conformément à la norme ISO 9001. Le Directeur Général et le comité de direction affirment leur constante disponibilité pour la mise en œuvre avec succès de cette Politique Qualité dans le respect des valeurs que sont :

Innovation - Réactivité - Engagement - Ambition

Face à ces engagements qui sont les nôtres, le Directeur Général et l'ensemble du personnel s'engagent dans une démarche d'amélioration continue du SMQ, à respecter et à adopter les termes de notre Politique Qualité au quotidien.

Ouagadougou, le 8 Décembre 2022

Le Directeur Général

Raphaël KAMBOU