

Dans un environnement bancaire extrêmement concurrentiel et marqué par de nombreux défis tels que la maîtrise des risques, la conformité, l'amélioration de la compétence du staff et leur fidélisation, la satisfaction de la clientèle, l'optimisation des processus, la rentabilité des investissements et des opérations, la gouvernance suivant les meilleurs standards internationaux devient plus que jamais indispensable.

Pour ce faire, CORIS BANK INTERNATIONAL BENIN entend s'appuyer sur un Système de Management de la Qualité robuste et conforme aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 pour réaliser son ambition d'être la banque de référence en qualité et en disponibilité des services pour accompagner l'essor des secteurs clés de l'économie béninoise.

Cette démarche qualité fondée sur une approche processus et une approche par les risques, favorise l'amélioration continue et la réalisation de notre plan de développement stratégique dont les principales finalités sont :

- ➔ La satisfaction optimale de la clientèle et de toutes les parties intéressées pertinentes ;
- ➔ L'amélioration de la maîtrise, de la rentabilité et du développement continu des processus de la banque;
- ➔ L'amélioration de la réputation, de la notoriété et de l'image de marque de la banque.

La réalisation de ces objectifs implique la prise en compte des orientations stratégiques suivantes :

- Le positionnement de la qualité comme composante centrale de l'organisation ;
- La densification du réseau et la diversification des Produits/services pour une satisfaction optimale de la clientèle ;
- Le développement du talent des hommes et femmes de CBI pour la croissance de l'activité ;
- La maîtrise des risques et le renforcement de l'infrastructure informatique de la banque ;
- La construction de la très bonne réputation de CBI BENIN pour en faire une institution de choix sur le marché.

Nous nous engageons donc à :

- Etre le garant de la performance de notre système de management de la qualité ;
- Développer un leadership fort afin d'inciter et de soutenir nos collègues à satisfaire en permanence les clients, dans le respect des exigences légales et réglementaires de notre activité ;
- Fournir toutes les ressources nécessaires à l'amélioration continue de nos processus, produits et services ;
- Veiller à la réalisation des audits internes indispensables pour assurer la conformité entre nos activités et les exigences établies ;
- Vérifier régulièrement nos performances et nous assurer de la pertinence et de l'efficacité de notre stratégie en particulier lors des rencontres stratégiques.

Nous exhortons l'ensemble de nos collègues et partenaires à s'approprier cette politique qualité et à s'engager à nos côtés dans la quête permanente de l'excellence au profit de toutes les parties prenantes.

Directeur Général



Jean-Jacques GOLOU