

NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

BANK OF AFRICA COTE D'IVOIRE (BOA-CI) créée en 1996, est une banque qui fait partie du groupe BMCE Bank Of Africa et opère sur le marché bancaire ivoirien. Comme les 17 autres banques du groupe BOA sur le continent et la France, la BOA-CI est une banque commerciale universelle intervenant sur les marchés Retail et Corporate.

Dans cette dynamique, la banque s'est dotée d'une vision claire : **être une banque de référence, proche de ses clients et engagée dans la qualité de service, en apportant des solutions bancaires innovantes et sécurisées.**

Consciente des évolutions constantes et des exigences accrues du secteur bancaire, la BOA-CI place la sécurité et la digitalisation de ses services au cœur de ses priorités stratégiques. Dans cette dynamique, l'adoption d'une démarche qualité fondée sur la norme ISO 9001 version 2015 s'est imposée comme une nécessité.

À travers cet engagement, la Direction entend répondre de manière proactive aux attentes de ses clients et des autres parties intéressées pertinentes, tout en assurant la sécurité de ses opérations et le respect des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables.

Pour concrétiser cette vision, un plan triennal de développement 2025-2027 structuré autour des axes stratégiques suivants a été défini :

- **Assurer la gouvernance de la banque ;**
- **Assurer la conformité et la maîtrise des risques bancaires ;**
- **Améliorer notre positionnement sur le marché national et Africain ;**
- **Optimiser l'efficacité opérationnelle et accélérer la transformation digitale ;**
- **Renforcer l'excellence des ressources humaines et la gestion des talents.**

Ces axes stratégiques, ainsi que les objectifs qui en découlent, seront déclinés au sein des différents processus de l'organisation et régulièrement actualisés à l'occasion des revues de processus et de direction.

Dans cette dynamique, il est essentiel de bâtir et de faire vivre une véritable culture de la qualité au sein de notre institution, à laquelle j'invite chaque collaborateur à adhérer pleinement. Nous nous assurerons que cette politique soit bien comprise, appliquée au quotidien et continuellement mise à jour.

Pour ma part, je m'engage à mobiliser les ressources nécessaires au bon fonctionnement de notre système de management de la qualité et à l'atteinte de nos objectifs, dans une dynamique d'amélioration continue.

Fait à Abidjan, le 08 / 04/ 2025

La Direction Générale

BOA-CI

