finéa
Accès des Entreprises au Financement
ⴰⵏⴰⵎⴰⵏ ⵏ ⵜⵙⵏⵓⴳⴰⵣⵉⵏ ⵖⵔ ⵓⵙⵎⵡⴰⵍ
لتمويل المقاولات
GROUPE CDG

POLITIQUE QUALITÉ FINÉA

Casablanca, le 12/01/2015

Parce que l'entreprise est source de croissance et vivier d'emplois, Finéa œuvre de manière indépendante, neutre et permanente, pour faciliter l'accès des entreprises, TPE et PME en particulier, au financement.

Pour mener cette mission et mériter la confiance, au quotidien, de nos clients et partenaires, **nous nous sommes engagés** dans un processus de **certification ISO 9001** de l'ensemble des activités de Finéa et nous la dotons d'une **Politique Qualité**.

Ses principes se veulent être en résonance avec la raison d'être de notre établissement, sa vision et ses stratégies de management, et ce, au service de notre clientèle en lui apportant, dans le strict respect des obligations légales et réglementaires, des produits et services à la hauteur de ses attentes.

Honorer l'ensemble de nos engagements clients repose sur le respect des axes d'objectifs suivants :

- **Nous plaçons la satisfaction de nos clients au cœur de notre dispositif :** le développement d'une culture exemplaire centrée sur nos clients, le renforcement de la gestion de la relation clients et des outils de mesure de leur satisfaction, l'écoute de leurs besoins et attentes ainsi que leur traitement avec équité, diligence et professionnalisme, font partie de nos engagements.

- **Nous assurons la qualité des prestations apportées à nos clients :** en maîtrisant et optimisant l'efficacité opérationnelle de nos normes et processus afin de sécuriser les opérations de nos clients, tout en leur garantissant un traitement équitable et transparent.

- **Nous veillons à la mobilisation, la valorisation et le renforcement des compétences de nos équipes** qui travaillent, chaque jour, à apporter des réponses personnalisées et de qualité à nos clients et partenaires : nous encourageons nos collaborateurs à développer leur sens de responsabilité tout en adoptant des comportements exemplaires.

- **Nous considérons l'innovation comme vecteur de développement :** de nos activités, produits et services à même de répondre, toujours, aux besoins de nos clients et partenaires.

- **Nous apportons l'appui et les ressources nécessaires à l'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité.**

Forte de cette démarche qualité et conformément à sa stratégie, Finéa relève, plus que jamais, l'ambition de « démocratiser davantage l'accès des entreprises au financement ».

Mohamed Ali BENSOUDA
Administrateur Directeur Général

2015