

DÉCLARATION DE LA POLITIQUE DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Dans un environnement de plus en plus exigeant et en profonde mutation, Coris Bank International SA veut demeurer la banque de référence dans les innovations et l'accompagnement des PME.

Pour ce faire, nous renouvelons notre engagement à travers une stratégie triennale 2026-2028 dénommée « Performance et Résilience » afin de réaliser notre vision dans le respect de nos valeurs : Confiance, Originalité, Responsabilité, Intégrité et Sociabilité.

Cette stratégie s'articule autour des axes suivants :

- 1. l'optimisation de la gestion du capital humain et la transformation de l'organisation ;**
- 2. le renforcement de la gestion holistique des risques ;**
- 3. l'innovation commerciale et l'amélioration de la satisfaction client ;**
- 4. le renforcement des performances économiques et opérationnelles ;**
- 5. l'engagement dans la transformation durable.**

Notre système de management de la qualité, dont la finalité est d'optimiser la création de valeur pour nos clients et autres parties intéressées, est basé sur le management des processus et contribue à décliner nos axes stratégiques au niveau opérationnel à travers des objectifs qualité.

Ces objectifs qualité, corrélés aux objectifs stratégiques, sont orientés vers :

- **la satisfaction de nos clients et autres parties intéressées ;**
- **le respect de la réglementation applicable à notre activité ;**
- **la conformité de nos processus, produits et services aux exigences internes ;**
- **l'excellence opérationnelle et l'amélioration continue de nos pratiques.**

Pour atteindre les résultats escomptés, un environnement propice à l'excellence doit être créé et entretenu.

À cet effet, je m'engage à :

- **être le garant du succès de notre système de management de la qualité ;**
- **développer un leadership fort afin que les valeurs de la Banque soient partagées par tous mes collaborateurs ;**
- **établir au sein de la Banque une culture du risque, de l'orientation client, de la performance et de l'amélioration continue ;**
- **mettre en place et adapter un dispositif physique et technique à la hauteur des enjeux sécuritaires ;**
- **mettre à disposition toutes les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs qualité ;**
- **m'assurer de l'efficacité de notre système de management de la qualité et de son adaptation permanente aux nouveaux enjeux.**

J'invite l'ensemble de mes collaborateurs à s'approprier les dispositions contenues dans la présente politique de management de la qualité et à s'engager à mes côtés dans la quête permanente de l'excellence.



Directrice Générale

Gisèle GUMEDZOE