



## POLITIQUE QUALITÉ DE BGFI Holding Corporation

Version N°03 du 23/02/2023

BGFI Holding Corporation (BHC) est la maison mère du Groupe BGFI Bank qui allie solidité financière, stratégie de croissance durable et maîtrise des risques avec l'ambition d'être la référence sur ses marchés, conformément à sa vision de construire un Groupe financier africain pour le monde.

Le Groupe BGFI Bank a ainsi su développer son expertise multi métiers autour de la **Banque de Financement des Entreprises, la Banque Commerciale, la Banque Privée et Gestion d'Actifs, les Services Financiers Spécialisés et les Assurances**, afin de répondre aux besoins de ses clients et autres partenaires, répartis dans ses douze (12) pays d'implantation.

Dans le but d'apprécier progressivement sa croissance et de mieux adapter son évolution aux mutations de son environnement, le Groupe BGFI Bank a opté, depuis quelques années, pour un modèle de développement organisé en cycles quinquennaux : « **AMBITIONS 2010** » en 2006, « **CAP 2015** » en 2011, « **EXCELLENCE 2020** » en 2016 et « **DYNAMIQUE 2025** » depuis 2021, avec pour enjeux de :

- Réaliser les vingt-cinq (25) priorités répartis dans les 5 piliers suivants :
  1. Renforcer la **Gouvernance** ;
  2. Transformer le **Capital humain** ;
  3. Garantir les **Ressources** ;
  4. Maîtriser les **Risques** ;
  5. Assurer le **Développement**.
  
- Relever les six (6) défis majeurs à savoir :
  1. **Le défi règlementaire** ;
  2. **Le défi de la productivité** ;
  3. **Le défi de la technologie et de la concurrence** ;
  4. **Le défi de la courbe des taux et de la dégradation des marges** ;
  5. **Le défi de l'image, de la fiabilité et de la sécurité** ;
  6. **Le défi de l'efficience de l'organisation, de la gouvernance et de la taille du Groupe**.

La réussite d'un tel projet nécessitant une organisation efficiente, BGFI Holding Corporation a décidé, **sans contrainte**, de se structurer suivant les exigences de la démarche qualité, conformément à la norme ISO 9001 version 2015 dont l'intérêt réside dans la vision transversale de l'ensemble des activités et des risques à maîtriser.

A travers ce Système de Management de la Qualité (SMQ), BGFI Holding Corporation s'oblige à respecter toutes les exigences légales et réglementaires qui lui sont applicables, ainsi qu'à adopter les bonnes pratiques et autres standards internationaux de fonctionnement des organisations.



Cette démarche qualité, gage de la confiance permanente de toutes les parties intéressées pertinentes, notamment les différentes sociétés du Groupe BGFI Bank, repose sur cinq (5) objectifs qualité :

1. **Augmenter la performance de chaque société ;**
2. **Maîtriser le coût du risque de chaque société ;**
3. **Maîtriser les frais généraux et les pertes opérationnelles au sein de chaque société ;**
4. **Respecter entièrement les engagements de services pris à l'égard des sociétés ;**
5. **Appliquer l'approche risques dans l'évaluation des processus issus de l'organisation par Systèmes et aussi des sociétés lors de la supervision et/ou assistance technique.**

En effet, la dynamique d'amélioration permanente étant au cœur de cette démarche, la mesure de la performance du système de management de la qualité est effectuée dans le cadre de la Revue de Direction (RDD), instance au cours de laquelle sont consolidés les résultats des travaux des Revues de Processus (RDP).

Pour la réussite de cette politique Qualité, la Direction Générale de BGFI Holding Corporation compte déjà sur l'implication et le dynamisme de son capital humain qui constitue la pierre angulaire pour l'atteinte des objectifs définis dans notre démarche Qualité. De ce fait, les responsables systèmes et les pilotes de processus désignés sont des relais opérationnels en interne et en externe de la Direction Générale afin que cette politique soit disponible, tenue à jour, communiquée, comprise et appliquée par tout le personnel du Groupe BGFI Bank et les parties intéressées pertinentes sous la supervision du Responsable Qualité Groupe qui va continuer de promouvoir et surtout d'impulser la **culture Qualité** au sein de l'ensemble des entités.

Afin de garantir la vision commune de construire un Groupe Financier africain pour le monde, il est impératif d'accélérer la finalisation de toutes les **priorités** identifiées dans le Projet d'Entreprise, puis continuer de se réinventer afin de consolider le statut de partenaire pour l'avenir de l'ensemble des parties prenantes pertinentes.

En ma qualité de 1<sup>er</sup> Responsable et surtout de garant de la démarche, je réitère mon soutien multiforme au Système de Management de la Qualité (SMQ), et m'engage à rechercher la performance durable, ainsi qu'à mettre à disposition les ressources nécessaires pour l'amélioration permanente de notre SMQ avec l'implication de tous les collaborateurs.

Cette Politique Qualité sera révisée, si nécessaire, chaque année conformément à la stratégie et surtout au contexte du moment au sein de BGFI Holding Corporation (BHC).

**Henri-Claude OYIMA**



**Président Directeur Général**