



التجاري وفا بنك تحصل على شهادتين الجودة إيزو 9001 فيما يخص سلسلة السندات وتدبير شكايات الزبناء

حرصت مجموعة التجاري وفا بنك على أن تجعل من تحسين جودة خدماتها ضمن قائمة الأولويات في إطار الاستراتيجية التي تعتمدها، بحيث تتطلع المجموعة دائما وباستمرار إلى التميز والإشعاع خاصة في إرضاء الزبناء والوفاء لهم من خلال تعزيز مكانتها كبنك مرجعي في مجال العلاقات مع الزبناء.

وقد اجتازت البنك بنجاح خلال شهر يوليوز 2019 اختبارات شهادة المطابقة لنشاطين يتعلقان بمجال تدبير شكاوي الزبناء وسلسلة السندات (تدبير العلاقة مع الزبناء وتسيير حسابات السندات والخدمات لأصحاب القرار والمستثمرين وصناديق أسواق المال (OPCVM).

وتضع البنك بفضل هذه العلامة الدولية سياسة للجودة ومجموعة من التدابير التي تضمن لزبائنها استجابة فعالة لمتطلباتهم وعناية أفضل بهم بالإضافة إلى الوضوح والشفافية كما تشتمل النتائج المرجوة من هذه العملية أيضا على:

- سلسلة أكثر في عملية معالجة الملفات عبر وضع منظومة تدييرية للجودة مطابقة للمعايير الدولية وأيضا تعزيزها وتحسينها؛
- ترسيخ ثقافة الزبناء من خلال الرفع من جودة الخدمات المعروضة وضمن مستوى امثل للخدمات.

وتأتي شهادة الجودة التي يمنحها مكتب فيريتاس تتويجا لمشروع يهدف إلى إقامة منظومة لتدبير الجودة خلال 6 أشهر. تعتبر العلاقة مع الزبناء عنصرا جوهريا ضمن إستراتيجية مجموعة التجاري وفا بنك، بحيث تحصل المجموعة من خلال معالجة شكاوي الزبناء على فرصة للتعرف أكثر على الأسباب وراء رضى وعدم رضى الزبناء والوقوف على تطلعاتهم واقتراح عروض تلئم حاجياتهم.

التواصل مع وسائل الإعلام - مجموعة التجاري وفا بنك

وفاء غوات

المسؤولة عن العلاقة مع وسائل الإعلام - التواصل المؤسستي

الهاتف: +212 5 22 54 53 57

الهاتف النقال: +212 6 47 47 32 90

البريد الإلكتروني: o.ghaouat@attijariwafa.com