



Attijariwafa bank est la première banque au Maroc à certifier la gestion des réclamations clients ISO 9001

L'amélioration de la qualité de service a toujours occupé une place de choix dans la stratégie du groupe Attijariwafa bank. En effet, ce dernier vise en permanence à se démarquer en termes de satisfaction et fidélisation des clients en étant leur banque relationnelle de référence.

En juillet 2019, la banque a passé avec succès l'audit de certification de deux activités : la gestion des réclamations clients et la chaîne titres (Gestion de la Relation Client, de Tenue de Comptes Titres, de Services aux Emetteurs & aux Investisseurs et de Dépositaire d'Organismes de Placement Collectif).

Avec ce label international, la banque a mis en place une politique qualité et des dispositifs afin de garantir à sa clientèle une meilleure réactivité, prise en charge, visibilité et transparence. Les bénéfices escomptés sont les suivants :

- Fluidifier, renforcer et améliorer les processus de traitement par la construction d'un système de management de la qualité conforme aux standards internationaux.
- Consolider la culture client en renforçant la qualité des prestations offertes et assurer un niveau de service optimal.

Cette certification délivrée par Bureau Veritas, vient couronner un projet de construction d'un système de management de la qualité en 6 mois.

La relation client reste un élément clé dans la stratégie du groupe Attijariwafa bank. Au travers de l'analyse des réclamations clients, la banque a la possibilité de découvrir les motifs de satisfaction et d'insatisfaction, de déceler les attentes de ses clients et de leur proposer ainsi, des offres adaptées à leurs besoins.

Contact presse - Attijariwafa bank

Mme Ouafaa GHAOUAT

Responsable Relations Médias

Téléphone : 00212 522 54 53 57

Mobile : 00212 647 47 32 90

Email : O.Ghaouat@attijariwafa.com