

**POLITIQUE QUALITÉ
ASCOMA GABON**

ISO 9001 - V 2015



**ASCOMA
GABON**

Conseil & Courtier en Assurances

I. Notre Politique Qualité

Notre Société ASCOMA GABON, certifiée depuis le 29 septembre 2017, selon le référentiel ISO 9001 (v 2015), s'est engagée dans une démarche Qualité afin de répondre aux attentes et aux besoins de toutes nos Parties Intéressées.

Notre mission est d'apporter à nos Clients le meilleur niveau de services dans les domaines du **Courtage d'assurance et de réassurance** sur toutes branches : **Incendie, Automobile, Risques Divers, Transport** autant pour les Entreprises que pour les Particuliers et dans la **Gestion des dépenses de Santé**.

Dans cet esprit, notre **Politique Qualité** s'applique à l'ensemble des activités de la Société à Libreville et à Port-Gentil et se concrétise par :

- La Satisfaction de nos Clients :
 - ✓ Par **l'écoute de nos Clients et la compréhension de leurs besoins** ;
 - ✓ Par des **réponses claires, précises et complètes dans les délais** les plus brefs ;
 - ✓ Par **l'analyse régulière du niveau de satisfaction** de nos Clients afin d'améliorer continuellement la qualité de nos prestations.

- Le Développement de notre Structure :
 - ✓ Par notre **développement commercial** ;
 - ✓ Par la **proposition de produits innovants** à nos Partenaires Assureurs ;
 - ✓ Par la **maîtrise de notre budget**.

- Le Professionnalisme de nos Collaborateurs :
 - ✓ Par la mise à disposition d'un **personnel compétent** ;
 - ✓ Par la **formation régulière** de nos équipes ;
 - ✓ Par **l'évaluation annuelle de nos collaborateurs** sur la base d'objectifs définis.

Notre Politique Qualité est mise à disposition de toutes nos Parties Intéressées.

II. Nos Engagements et nos Moyens

Par cette démarche Qualité notre Société s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'efficacité de ce Système basé sur :

- ✓ le niveau de Satisfaction de nos Clients ;
- ✓ la prise en compte des besoins et des attentes des Parties Intéressées ;
- ✓ le respect de la législation, de la réglementation et de toutes exigences applicables à nos activités ;
- ✓ la prise en compte des Risques et Opportunités associés au contexte et aux objectifs de notre Société ;
- ✓ l'amélioration continue de nos performances ;
- ✓ l'implication et la responsabilisation du personnel à tous les niveaux de notre organisation.

III. Notre Charte Qualité

Préparée par l'ensemble de nos Départements et Services, notre **Charte Qualité** a été conçue avec la volonté d'instaurer une relation transparente et durable avec nos Clients.

Cette exigence quotidienne s'exprime au travers de **10 engagements concrets** :

1. Nous nous engageons à mettre à disposition de nos Clients un interlocuteur dédié à leur écoute afin de répondre à toutes leurs attentes ;
2. Nous nous engageons à apporter des réponses claires et précises dans les délais les plus brefs ;
3. Nous nous engageons, en tant que mandataire, à négocier les meilleures conditions de couvertures et tarifaires auprès des meilleurs Assureurs ;
4. Nous nous engageons à préserver la confidentialité des données fournies ;
5. Nous nous engageons à offrir à nos Clients un accompagnement et une assistance dans la gestion de leurs contrats ;

III. Notre Charte Qualité

6. Nous nous engageons à défendre les intérêts de nos Clients tout au long de leurs procédures en indemnisation ;
7. Nous nous engageons à entretenir des rapports privilégiés avec nos Prestataires et Partenaires locaux et internationaux ;
8. Nous nous engageons à prendre en compte, traiter et analyser les remarques, suggestions et réclamations de nos Clients afin d'améliorer notre fonctionnement interne ;
9. Nous nous engageons à améliorer les performances de nos collaborateurs par des formations régulières ;
10. Nous nous engageons à veiller au respect des normes règlementaires et légales.

Cette démarche Qualité est portée par l'ensemble de nos collaborateurs et notre Direction Générale veille à améliorer en permanence l'efficacité de notre Système de Management Qualité.

M. Michel Valette
Administrateur – Directeur Général
ASCOMA GABON





ASCOMA
GABON

Conseil & Courtier en Assurances



www.ascoma.com