

**POLITIQUE QUALITÉ
ASCOMA CONGO**

ISO 9001 - V 2015



**ASCOMA
CONGO**

Conseil & Courtier en Assurances

I. Notre Politique Qualité

Notre Société ASCOMA CONGO, certifiée depuis le 23 août 2013, selon le référentiel ISO 9001 (v2008), et actuellement en cours de transition sur la version 2015, s'est engagée dans une démarche Qualité afin de répondre aux attentes et aux besoins de toutes nos Parties Intéressées.

Notre objectif premier est de satisfaire aux exigences de tous nos Clients en portefeuille et de garantir la qualité des produits que nous leur fournissons.

Nous souhaitons assurer à nos Clients, à nos Partenaires et à notre Personnel un climat de confiance basé sur la qualité du travail que nous exécutons au quotidien.

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

- Le maintien de notre position sur le Marché Congolais :
En développant notre chiffre d'affaires (Saturation/Affaires nouvelles) et en fidélisant nos Clients en portefeuille ;
- L'amélioration de la Satisfaction de nos Clients :
En analysant régulièrement le niveau de satisfaction de nos Clients afin d'améliorer continuellement la qualité de nos prestations, en assurant écoute et compréhension de leurs besoins et enfin en apportant des réponses claires, précises et complètes dans les délais les plus brefs ;
- L'amélioration de notre performance commerciale :
En augmentant le nombre d'assurés en assurance Santé, un des points forts de notre Société, et en améliorant le taux de signatures des Prospects/Clients (Santé & IARDT&VIE) ;
- La garantie de la pérennité financière de la Société :
En optimisant la rentabilité de la Société à travers le contrôle de nos charges et l'augmentation de nos produits ;
- L'assurance d'un environnement de travail propice au développement de l'Entreprise :
En poussant au développement de chacun dans le but de faire de nos collaborateurs des professionnels accomplis (volonté d'optimiser les compétences de nos collaborateurs, à travers des formations régulières et une évaluation annuelle 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 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. Jean-Yves BERSON
Directeur Général
ASCOMA CONGO





ASCOMA
CONGO

Conseil & Courtier en Assurances



www.ascoma.com