

Réf. : Politique	POLITIQUE QUALITE	 Teamwill <small>Credit & Asset Finance Services</small>
Date : 01/04/2024		
I.E. : 00		

La gestion de la qualité fait partie intégrante de nos priorités ainsi que de la stratégie de notre groupe **TEAMWILL** afin de pouvoir proposer à nos clients des produits et des services de qualité, conformes à leurs attentes.

Dans cette approche, la direction a décidé de mettre en place un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme **ISO 9001** version **2015**.

La satisfaction de nos clients est un facteur majeur pour la réussite et la pérennité de notre entreprise. Nous devons donc nous assurer de la maîtrise et de l'amélioration continue de la qualité, afin d'instaurer une confiance avec nos clients et d'en assurer la fidélisation.

Afin de développer en continu nos performances et pour mieux satisfaire nos clients et nos parties prenantes, notre politique qualité repose sur les axes stratégiques suivants :

- ✦ S'assurer de la satisfaction de nos clients et de nos parties intéressées pertinentes.
- ✦ Développer et diversifier notre activité : diversifier nos offres et services.
- ✦ Améliorer en continu la qualité de nos prestations à travers une bonne écoute des clients et une anticipation de leurs demandes afin d'augmenter en permanence leur satisfaction.
- ✦ Respecter les délais de réalisation des services ainsi que notre délai de réponse.
- ✦ Assurer une qualité et une réactivité des activités de support client
- ✦ Maintenir et améliorer nos forces à travers un engagement dans les certifications (ISO 9001 ; ISO 27001, Ecovadis,...), le maintien et le développement de notre présence géographique, la valorisation notre capacité à innover ainsi que notre infrastructure technologique...
- ✦ Développer le capital humain
- ✦ Maintenir notre engagement RSE

A cet effet, cette politique paraît la plus adaptée pour atteindre nos objectifs. Ces derniers sont suivis selon des périodicités prédéfinies par les concernés et mis à jour autant que nécessaire par la direction.

Teamwill s'engage enfin à améliorer en continu le Système Management de la Qualité à travers une définition claire des objectifs et une implication des collaborateurs à tous les niveaux, et à garantir le respect des exigences applicables.

Le Directeur Général

