

L'AFRICAINNE DES ASSURANCES SA.

CERTIFIÉE ISO 9001 V 2015

POLITIQUE QUALITÉ

Réf : DTQ 01 01

VERSION 10

L'AFRICAINNE DES ASSURANCES est une compagnie d'assurance qui opère dans la branche Incendie, Accidents et Risques Divers (IARD).

Notre vision est «d'être reconnue comme un groupe aux ambitions africaines et aux standards internationaux».

Le souci de parvenir à la pleine et entière satisfaction de notre clientèle et des parties intéressées de la compagnie nous a amené à mettre en place depuis 2009, un Système de Management de la Qualité.

Désormais engagée résolument à satisfaire aux exigences applicables et à améliorer en continue l'efficacité de ce Système de Management de la Qualité, L'Africaine des Assurances retient comme lignes d'actions, les axes stratégiques suivants qui découlent de son plan stratégique:

- ✓ Structurer la stratégie de croissance externe du groupe ;
- ✓ Confirmer et imposer le leadership de la compagnie au Bénin ;
- ✓ Optimiser tous les processus internes en vue de fluidifier davantage le fonctionnement de la compagnie.

Ces axes stratégiques conjugués aux valeurs fortes de la compagnie que sont :

- ✓ l'expertise : synonyme de la culture permanente du professionnalisme ;
- ✓ l'écoute client : pour la prise en compte effective de ses exigences ;
- ✓ le respect des engagements : vis-à-vis de l'assuré à travers promptitude et équité dans le traitement des dossiers ;
- ✓ la solidarité : comme principe d'action non seulement au sein du personnel mais également vis-à-vis de la clientèle et de la société en général,

contribueront à maintenir le cap en vue de la réalisation de la vision et des ambitions de la compagnie. Pour ce faire, les trois axes ainsi indiqués seront annuellement déclinés lors de la définition des objectifs qualité et des planifications correspondantes.

Les indicateurs de performance analysés et évalués mois par mois, permettront d'une part de s'assurer en permanence de la satisfaction des clients et des parties intéressées pertinentes et d'autre part de la performance du Système de Management de la Qualité.

J'affirme l'engagement de la direction à mettre en œuvre les moyens et actions nécessaires pour concrétiser l'ambition de la Compagnie d'être un Groupe africain de référence avec les meilleures pratiques de la gouvernance d'entreprise.

Cotonou, le 02 Août 2022

Kenneth ELEGREDE
Directeur Général

L'AFRICAINNE DES ASSURANCES S.A.
Entreprise régie par le code des assurances
RCOM: RB / COI / 07 B 1719
Capital Social: 4.500.000.000 F CFA
UBA N°501090005197
N°IFB: 3200900019417

Siège : Avenue Jean-Paul II (RD-5077) - Parcelle n°1269
Inauguré en face de la DEI - 01 BP 3128 Cotonou - Bénin
Tél: (229) 21 30 04 83 / 21 30 19 80 / 21 30 98 96 / 97
97 60 71 / 97 97 60 72 Fax: (229) 21 30 14 06
E-mail : directiongenerale@lfricaine-assa.com
Site Internet : www.lfricaine-assa.com

