

Accompagner le client tout au long de son parcours, y compris en cas de difficulté, est une composante essentielle dans la relation qu'entretient Wafasalaf avec ses clients. Elle s'intègre parfaitement dans la promesse de marque « Dima Maak ».

Parce qu'il est capital de construire une relation de confiance dans la durée, **Wafasalaf s'engage à accompagner ses clients dans les moments de fragilité financière.** Wafasalaf a dans cette optique, mis en place depuis 2012, une structure de prise en charge des clients en difficulté de trésorerie pour leur proposer des solutions adaptées à leurs nouvelles situations sous forme de report d'échéance, de consolidation ou de restructuration des créances.

Cette démarche a contribué fortement à l'amélioration de l'IRC (Indice de Recommandation Client) puisque **nombre de clients interviewés ont souligné comme atout de l'entreprise : l'écoute des situations personnelles.**

ÖZGÜR KAN ERERDEM

Analytics Business Development Manager at Experian France



« La gestion optimale du risque de crédit est primordiale pour un établissement financier moderne et responsable comme Wafasalaf, car elle assure un traitement juste et rapide des demandes de financement de sa clientèle, tout en maîtrisant les potentielles difficultés. En tant qu'Experian, nous collaborons avec Wafasalaf depuis des années dans le domaine du risque de crédit, et ce sur différents jalons de la relation client.

Nous sommes ravis de coopérer avec les équipes Risque de Wafasalaf qui nous ont toujours impressionnés par leur engagement exemplaire pour parfaire leur gestion du risque. Cet engagement se manifeste à travers un travail méticuleux au quotidien, une forte attention aux détails, une communication efficace et permanente avec les différentes entités du groupe afin d'assurer une cohérence dans la maîtrise et le suivi du risque, ainsi qu'une volonté ferme pour suivre les nouveautés techniques et réglementaires. La motivation de Wafasalaf pour être alignée sur les bonnes pratiques internationales s'affirme également par le fait qu'elle était la première institution financière marocaine à implémenter des méthodes de scoring de risque sur son périmètre d'activités, et qu'elle investisse toujours pour maintenir cette position de leader.

L'engagement permanent des équipes Risque de Wafasalaf pour assurer la qualité et intégrer les avancées techniques dans la gestion du risque contribue significativement à la satisfaction de sa clientèle. »