

DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII A BC „MOBIASBANCA – Groupe Société Générale” S.A.

Prin calitatea produselor și serviciilor sale BC „MOBIASBANCA – Groupe Société Générale” S.A. confirmă preocuparea permanentă față de îmbunătățirea continuă a calității produselor, serviciilor și proceselor sale, inclusiv prioritatea acordată satisfacției necesităților, așteptărilor clienților și altor părți interesate.

Misiunea noastră este să fim:

Cea mai **fiabilă, sigură și de încredere** bancă
construind relații de lungă durată cu clienții
prin **angajamentul echipei** sale
de a oferi **soluții moderne și procese simplificate**

Valorile noastre: Spiritul de Echipă, Inovația, Responsabilitatea și Angajamentul, ne diferențiază și ne permit să avem o abordare unică în relația cu clienții noștri. Ele susțin acțiunile băncii în consolidarea culturii calității și se bazează pe un profund sentiment de implicare, atât personală cât și colectivă.

Menținem și îmbunătățim Sistemul de Management al Calității în conformitate cu prevederile standardului internațional ISO 9001:2015. Perimetrul de certificare ISO cuprinde următoarele servicii financiare: transferuri internaționale prin ordine de plată, garanții bancare, acreditive documentare, incaso, credite imobiliare.

Orientarea către client constituie punctul de referință al strategiei băncii **ENGAGE 20i20**, care se bazează pe cinci piloni: **Simplu, Modern, Inovativ, Loial, Excelent**.

Obiectivele strategice ale BC „MOBIASBANCA – Groupe Société Générale” S.A. pe termen mediu și lung sunt:

- Să menținem certificarea ISO 9001:2015 și să ne evidențiem prin calitate, performanță și excelență.
- Să stabilim cerințe proprii pentru Sistemul de Management al Calității, care să asigure îndeplinirea solicitărilor clienților, inclusiv conformitatea cu normele interne și legislative.
- Să susținem clienții și să le finanțăm proiectele.
- Să promovăm produsele la distanță.
- Să transformăm modelul nostru de afaceri, oferind clienților noștri acces liber la bancă, prin canalul și în momentul ales de aceștia.
- Să simplificăm operațiunile în Front Office prin procese eficiente și automatizate.
- Să îmbunătățim calitatea serviciilor, să evaluăm nivelul satisfacției clienților noștri, să atingem excelența în modul în care gândim, comunicăm și acționăm.
- Să ne diferențiem de competitorii prin dezvoltarea de noi abordări.
- Să utilizăm eficient resursele băncii și ale mediului, să gestionăm riscurile și costurile.
- Să oferim sesiuni de formare angajaților pentru a îmbunătăți abilitățile lor și pentru actualizarea continuă a cunoștințelor.
- Să ne implicăm în proiecte de educație financiară.
- Să dezvoltăm Responsabilitatea Socială Corporativă.

Managementul băncii își asumă angajamentul sistemului de calitate prin:

- Să fim o bancă responsabilă, de încredere și un partener agil.
- Menținerea unui dialog continuu cu clienții interni, externi și partenerii băncii în scopul actualizării politicii și obiectivelor calității.
- Aportul la dezvoltarea durabilă a mediului economic și social în care ne desfășurăm activitatea, inclusiv prin susținerea clienților noștri, acordând o atenție riscurilor, în toate aspectele lor.
- Respectarea actelor legislative și normative în vigoare.

- Crearea și implementarea mecanismelor pentru dezvoltarea armonioasă a băncii.
- Promovarea principiilor calității la toate etapele ciclului de management: planificare, organizare, conducere, control și aplicare a acțiunilor de îmbunătățire.
- Construirea și dezvoltarea relațiilor bazate pe încredere și respect reciproc, atât în cadrul băncii cât și în afara ei.
- Asigurarea resurselor necesare pentru implementarea și funcționarea adecvată a Sistemului de Management al Calității.
- Îmbunătățirea continuă a nivelului de instruire și motivare a angajaților în ceea ce privește calitatea și satisfacția clientului.
- Sporirea gradului de sensibilizare a personalului cu privire la calitate și satisfacția clienților.

Obiectivele strategice ale băncii sunt transpuse în obiectivele pe domenii de activitate și inclusiv în cele individuale ale angajaților. Realizarea celor menționate mai sus va garanta respectarea angajamentelor asumate la toate nivelele și succesul comun al angajaților și clienților în recunoașterea valorilor noastre.

Ridha TEKAIA
Președintele Comitetului de Direcție - CEO

