

«به نام خدا» خط مشی یکپارچه سیستم مدیریت کیفیت

بانک دی با هدف محوری ارزش آفرینی مستمر برای مشتریان، سهام داران، کارکنان و سایر ذی نفعان، فعالیت خود را آغاز و برای تحقق رسالت یادشده در گستره کلیه فرایندها و فعالیت های خود، اقدام به پیاده سازی و استقرار سیستم های مدیریتی بر اساس استانداردهای بین المللی ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵، ISO ۱۰۰۰۲:۲۰۱۴، ISO/IEC ۲۷۰۰۱:۲۰۱۳، ISO ۱۰۰۰۴:۲۰۱۲ و ISO ۱۰۰۱۵:۱۹۹۹ نموده است. در این چارچوب، محورهای اصلی سیاست های کیفی بانک به شرح زیر معرفی می شوند:

- ارتقاء کیفی و توسعه عملیات بانکی بدون ربا
- کاهش بهای تمام شده محصولات و خدمات
- توانمندسازی و توسعه شایستگی های حرفه ای کارکنان
- شناسایی، اندازه گیری و مدیریت کلیه ریسک ها
- افزایش کیفیت زندگی بهکاران و ایجاد فرهنگ پاسخ گویی مسؤله
- توسعه زیرساخت ها، محصولات و خدمات بانکداری الکترونیک
- ارزش آفرینی برای مشتریان، سهام داران، کارکنان و سایر ذی نفعان
- شناسایی، طبقه بندی، کنترل و مدیریت امنیت اطلاعات و داده ها
- حفظ اطلاعات و رعایت حریم شخصی مشتریان و رسیدگی سریع و مؤثر به شکایات
- توسعه زیرساخت ها، محصولات و خدمات بانکداری شرکتی، اختصاصی، بین المللی و ارزی
- توسعه مسؤلیت های اجتماعی و مدیریت پایداری مربوط به ایمنی، بهداشت حرفه ای و زیست محیطی
- توسعه زیرساخت ها، افزایش بهره وری و بهبود مستمر فرآیندها در کلیه حوزه های بانک با رویکرد اقتصاد مقاومتی
- افزایش رضایتمندی مشتریان از نحوه ارائه خدمات و محصولات بانکی و مالی و تبدیل مشتریان ناراضی و شاکی به مشتریان وفادار

اینجانب به عنوان بالاترین مقام اجرایی سازمان، با تعهد به حمایت از استقرار سیستم های کیفی، از تمامی واحدهای بانک انتظار دارم ضمن همکاری کامل با معاونت طرح و توسعه به عنوان نماینده مدیریت در امور کیفیت، تمامی الزامات استانداردهای فوق را رعایت نمایند.

رهبان بانک با بررسی گزارش های ادواری، از چگونگی اثربخشی این سیستم ها و انطباق آنها با فرایندهای بانک، اطمینان حاصل نموده و شرایط لازم را جهت مشارکت کلیه کارکنان در استقرار، بازنگری و بهبود سیستم های کیفی فراهم می نمایند.

این سند به صورت سالانه مورد بازبینی قرار خواهد گرفت.



مدیر عامل بانک دی