

Решением Совета директоров АБ «Таатта» ЗАО  
Протокол № 1 от «25 » января 2011 года

## **Политика Акционерного банка «Таатта» закрытое акционерное общество в области качества**

Основная цель деятельности АБ «Таатта» ЗАО — предоставление банковских услуг предприятиям, организациям, другим банкам и гражданам, создание и приумножение стоимости бизнеса и акционерного капитала.

Под качеством понимается оперативность, своевременность, результативность совершаемых действий. Политика банка в этой сфере базируется на следующих принципах:

- обеспечение и поддержка высокого уровня качества предоставляемых услуг;
- всемерное удовлетворение как существующих, так и потенциальных потребностей клиентов;
- соответствие требованиям внешних регулирующих и надзорных органов;
- совершенствование качества обслуживания, в том числе за счет повышения качества процессов, выполняемых в банке;
- ответственность каждого сотрудника за результаты своего труда, а также за совершенствование методов работы;
- постоянное совершенствование системы менеджмента качества банка, соответствие СМК требованиям стандарта ISO 9001:2008.

Основываясь на названных принципах, банк поддерживает качество своей работы в области управления, взаимодействия с клиентами, коммерческой деятельности, а также в отношении трудового коллектива и технологий. В частности, решает следующие основные задачи:

- в области управления банком — обеспечение соответствия системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2008, стремление к постоянному повышению ее результативности и улучшению эффективности;

- в области взаимодействия с клиентами:

- установление с клиентами долгосрочных партнерских отношений,
- соблюдение принципов защиты интересов клиентов и вкладчиков,
- соблюдение принципа «знай своего клиента»;

- в области коммерческой деятельности:

- расширение перечня и объемов предоставляемых услуг,
- поддержка уровня прибыльности бизнеса при обеспечении адекватного соотношения степени риска к уровню доходности;

- в отношении трудового коллектива банка:

- поддержание сотрудниками деловой репутации (имиджа) банка как компетентного, надежного кредитного учреждения, предлагающего клиентам качественное обслуживание и уважающего своих деловых партнеров и конкурентов;

- понимание работниками целей деятельности банка и важности вклада каждого из них для достижения этих целей;

- в отношении банковских технологий:

- развитие и совершенствование банковских технологий;

Решая данные задачи, банк берет на себя следующие обязательства перед клиентами:

- предоставлять услуги своевременно и в соответствии с установленными требованиями;

- постоянно совершенствовать качество обслуживания;

- стремиться к улучшению результативности системы менеджмента качества.