

## DECLARAȚIA MANAGEMENTULUI PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

În scopul creșterii prestigiului societății și menținerii renumelui dobândit al acesteia, prin construirea unei imagini de excelență, seriozitate și competență în domeniul activităților de asigurări (exceptând asigurările de viață) și activități suport pentru acestea (daune, Call Center – relații clienți, IT, furnizori servicii) pentru menținerea încrederii clienților privind capabilitatea identificării, prevenirii riscurilor și tratării oricăror eventuale neconformități ale acestor servicii, realizarea unei interfețe profesionale cu clienții și asigurarea unui feedback eficient al informațiilor, conducerea SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI S.A. își propune îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

**SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI S.A. este angajată într-o politică totală a calității, garanție a satisfacerii cerințelor clienților și are la bază promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc.**

SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI S.A. este o investiție solidă în România, demonstrată prin:

- Rețea de vânzări directă;
- Servicii excelente și tehnologii avansate;
- Grijă permanentă față de client - serviciul Call Center este disponibil 24/7;
- Parteneriate brokeri.

Viziunea companiei este următoarea:

- Pentru fiecare asigurat: “O viață sigură și prosperă”;
- Pentru companii: “Instrumente pentru motivarea și reținerea angajaților”.
- SIGNAL IDUNA - un brand puternic prin nume, tradiție, experiență și inovație.

Pentru aceasta, am stabilit o strategie de creștere continuă a calității serviciilor noastre care se bazează pe principiile managementului calității:

- Orientare către clienți prin cunoașterea și satisfacerea deplină a cerințelor și așteptărilor acestora;
- Produse și servicii de calitate oferite cu ajutorul tehnicilor moderne prin aplicarea principiilor Managementului Calității;
- Îmbunătățirea continuă a calității produselor și serviciilor acordate;
- Implicarea întregului personal - instruire, motivare și cointerесare.

Obiectivele concrete privind calitatea sunt stabilite anual de conducerea societății și transmise pentru cunoaștere și punere în aplicare tuturor funcțiilor implicate. Realizarea obiectivelor se analizează periodic și sunt stabilite resurse și acțiuni necesare pentru atingerea lor.

Pentru a atinge aceste obiective am implementat și îmbunătățim continuu un **Sistem de management al calității** în conformitate cu standardul **SR EN ISO 9001:2015**.

Eficacitatea sistemului de management și realizarea obiectivelor privind calitatea sunt monitorizate prin audituri interne independente și analizate periodic de managementul de vârf al societății pentru a se asigura respectarea principiilor adoptate, eficacitatea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre.

Alocarea de resurse, planificarea, controlul, asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității și a performanțelor sunt elemente ale managementului pe care conducerea societății înțelege să le utilizeze cu sprijinul și participarea conștientă a întregului personal.

În calitate de membri ai Conducerii Executive dorim să exprimăm angajamentul conducerii societății pentru realizarea politicii și obiectivelor privind calitatea și cerem întregului personal să acționeze pentru respectarea acestor principii, furnizarea serviciilor la cele mai înalte standarde de calitate și ne angajăm:

- Să asigurăm comunicarea politicii în domeniul calității către toate părțile interesate, interne și externe.
- Să susținem efectuarea serviciilor oferite cu furnizori acceptați, respectând cerințele legale și de reglementare în vigoare, precum și cerințele impuse de noi prin contract.

SIGNAL IDUNA ASIGURĂRI S.A. este responsabilă pentru implementarea și menținerea prevederilor documentelor elaborate.

**Calitatea este realizată de fiecare dintre noi!**

**Director General,**  
Mesut Yetiskul

Data începerii aplicării **28.05.2024**