

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішенням Наглядової ради  
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
«БАНК АВАНГАРД»  
Протокол № 26 від 21.08.2018р.



Голова Правління

С.А. Корчинська

**ПОЛІТИКА ЯКОСТІ**  
**АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА**  
**«БАНК АВАНГАРД»**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

- 1.1. Політика якості АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК АВАНГАРД» (надалі – Політика) визначає цілі АТ «БАНК АВАНГАРД» (надалі – Банк) у галузі якості.
- 1.2. Політика якості Банку з цієї Політики та інших внутрішніх нормативних та розпорядчих документів, які встановлюють вимоги до системи управління якістю та регламентують процеси Банку.
- 1.3. Сферою дії Політики є всі процеси та продукти Банку.
- 1.4. Ціллю Політики є досягнення сталого успіху у довготривалій перспективі шляхом постійного задоволення потреб та очікувань зовнішніх та внутрішніх клієнтів, розвитку банківських продуктів та послуг через ефективне використання та вдосконалення системи менеджменту якості.

## 2. ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ЯКОСТІ.

- 2.1. **Орієнтація на клієнта:** знати поточні та майбутні потреби клієнтів, задовольняти їх вимоги та прагнути перевершити очікування.
- 2.2. **Лідерство:** забезпечувати єдність цілей та напрямку руху через побудову та підтримку ініціативності, цілеспрямованості та завзятості керівництва і працівників Банку.
- 2.3. **Залучення персоналу:** всі працівники беруть участь у досягненні спільних цілей Банку і внесок кожним значним чином впливає на якість продуктів та послуг Банку.
- 2.4. **Процесний та системний підходи:** діяльність Банку розглядається як єдина система ідентифікованих та взаємопов'язаних процесів, управління ефективністю та взаємодією яких забезпечує досягнення цілей Банку та контрольованість якості його продуктів та послуг;
- 2.5. **Відповідність вимогам:** діяльність Банку у сфері якості здійснюється із суворим дотриманням вимог національного законодавства у банківській сфері та міжнародного стандарту ISO 9001:2015.
- 2.6. **Безперервне поліпшення:** безперервний розвиток Банку шляхом підвищення якості кожного процесу.
- 2.7. **Взаємовигідне співробітництво з партнерами** задля створення цінності продукту для кінцевого клієнта.
- 2.8. **Забезпечення всебічного контролю** щодо дотримання встановлених норм, правил та процедур.

## 3. ФОРМУВАННЯ ЦІЛЕЙ У ГАЛУЗІ ЯКОСТІ.

- 3.1. При формування цілей у галузі якості Банк керується вимогами зовнішніх та внутрішніх клієнтів та спрямовує зусилля на:
  - 3.1.1. забезпечення постійного високого рівню якості продуктів та послуг Банку;
  - 3.1.2. забезпечення постійного підвищення рівня задоволеності зовнішніх (клієнтів, акціонерів) та внутрішніх (працівників) клієнтів Банку, основним критерієм якого є відсутність скарг та претензій клієнтів;
  - 3.1.3. забезпечення постійної відповідності процесів системи менеджменту якості і нормативних документів, що їх регламентують, вимогам клієнтів, міжнародних стандартів та законодавства України;
  - 3.1.4. досягнення ефективності, результативності та раціональності процесів Банку із збереженням високого рівня якості продуктів та послуг;
  - 3.1.5. надання максимальної уваги процесам та технологіям, що визначають якісні показники роботи Банку: стабільності та культурі обслуговування клієнтів, бездоганності та безпеці розрахункового механізму з високою швидкістю проходження операцій;
  - 3.1.6. залучення всього персоналу Банку до прийняття, розуміння та вдосконалення якості продуктів і послуг та системи менеджменту якості Банку;
  - 3.1.7. проведення постійного підвищення рівня знань, професійної підготовки та компетентності персоналу;
  - 3.1.8. сприяння дотриманню всіма працівниками вимог систем менеджменту Банку, корпоративної етики, професійних та кваліфікаційних вимог;
  - 3.1.9. підтримання розуміння кожним працівником власної відповідальності за якість, продуктивність та вдосконалення методів своєї роботи;
  - 3.1.10. забезпечення ресурсами всіх процесів системи менеджменту якості;
  - 3.1.11. запровадження постійного моніторингу та контролю рівня якості продуктів та послуг, вивчення вимог та очікувань клієнтів;
  - 3.1.12. забезпечення постійного поліпшення системи менеджменту якості, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 із забезпеченням єдності цілей і напрямків діяльності Банку

## 4. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.

- 4.1. Керівництво Банку бере на себе відповідальність за:
  - 4.1.1. створення необхідних умов для досягнення встановлених цілей у галузі якості;

- 4.1.2. забезпечення постійного підвищення рівня якості процесів Банку та задоволення потреб клієнтів.
- 4.2. Кожен працівник Банку:
- 4.3. забезпечує якісне виконання своїх обов'язків;
- 4.4. бере участь у постійному підвищенні рівня якості процесів Банку.

## **5. НОРМАТИВНА БАЗА.**

- 5.1. Під час розробки цієї Політики були використані наступні нормативно-правові акти:

№	Назва документу
1	Стандарт ISO 9000:2015. Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
2	Стандарт ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements.

## **6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.**

- 6.1. Ця Політика затверджується рішенням Наглядової ради Банку та набуває чинності з моменту її затвердження.
- 6.2. Зміни та доповнення до цієї Політики затверджуються рішенням Наглядової ради Банку та оформлюються шляхом викладення Політики в новій редакції. Прийняття нової редакції Політики автоматично призводить до припинення дії попереднього документу
- 6.3. У разі внесення змін до законодавства України після затвердження даної Політики, вона буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме вимогам чинного законодавства.
- 6.4. За необхідності, ця Політика переглядається та актуалізується, в тому числі з метою поліпшення та/або збільшення ефективності внутрішніх банківських процедур.