

## POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ȘI ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Noi, **RAIFFEISEN LEASING IFN SA**, dezvoltăm conceptul de **LEASING PLĂCUT**, reprezentând politica managerială de creare a senzației de relaxare pentru toți clienții noștri, prin oferirea unui serviciu prietenos, de partea unui partener flexibil, aproape, comunicativ și performant.

**Scopul nostru** reprezintă depășirea așteptărilor clienților noștri prin oferirea unor soluții de finanțare flexibile, într-un cadru plăcut și profesionist.

Integrarea practicilor și politicilor recunoscute în domeniu, implementarea unui management modern, ancorarea în mediul extern și atitudinea proactivă, calitatea serviciilor oferite clienților noștri, promptitudinea și seriozitatea propunerilor de finanțare, sunt principalele argumente prin care **RAIFFEISEN LEASING IFN SA** s-a impus și a devenit un nume pe piața de profil, nume asociat experienței unui leasing plăcut.

Politica în domeniul calității este adecvată scopului societății și are ca țintă implementarea, monitorizarea, îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității și creșterea eficacității acestuia prin aplicarea întocmai a cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001, a legislației și reglementărilor aplicabile. Țelul companiei este fundamentat pe responsabilitatea față de clienții, partenerii de afaceri și angajații noștri.

**Principiile care stau la baza Politicii în domeniul calității sunt focalizate pentru:**

- *Orientarea companiei către satisfacerea și depășirea așteptărilor clienților*
- *Îmbunătățirea continuă a performanței, eficienței și eficacității Sistemului de Management al Calității*
- *Antrenarea întregului personal pentru realizarea obiectivelor calității.*

**Obiectivele RAIFFEISEN LEASING IFN SA în domeniul calității prevăd:**

- Consolidarea brandului **RAIFFEISEN LEASING IFN SA** și creșterea cotei de piață
- Creșterea calității serviciilor, prin poziționarea clienților în centrul preocupărilor noastre și oferirea soluțiilor adaptate nevoilor și dorințelor sale
- Consolidarea poziției pe piața de profil, prin flexibilitate, adaptabilitate și prezență activă
- Recrutarea, dezvoltarea, motivarea personalului și punerea în valoare a potențialului său
- Menținerea unui mediu de lucru plăcut, precum și oportunități de perfecționare și motivare personală
- asigurarea unui management competent, la cele mai înalte standarde de etică și profesionalism
- Optimizarea performanțelor, creșterea eficienței și vitezei de reacție a proceselor derulate
- Îmbunătățirea continuă a comunicării cu toți partenerii noștri, prin asigurarea transparenței și accesului la informații relevante.

**În scopul realizării acestor obiective, conducerea societății se angajează să:**

- *Mențină un cadru organizatoric adecvat, capabil să asigure realizarea politicii în domeniul calității*
- *Asigure toate resursele necesare realizării și depășirii cerințelor clienților*
- *Revizuiască periodic politica în domeniul calității și să analizeze stadiul realizării obiectivelor propuse*
- *Analizeze Sistemul de Management al Calității, anual sau ori de câte ori este necesar.*

În calitate de GENERAL MANAGER, desemnez Reprezentantul Managementului Calității și îl investesc cu autoritatea de a asigura implementarea, menținerea în funcțiune și certificarea Sistemului de Management al Calității conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001.

Îmi asum angajamentul pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management al Calității și mă asigur că politica referitoare la calitate este cunoscută, înțeleasă și însușită de întregul personal, fiind analizată periodic în scopul adecvării ei continue.

Periodic, managementul de top al **RAIFFEISEN LEASING IFN SA** analizează adecvarea și eficiența Sistemului de Management al Calității în raport de obiectivele stabilite.

Data: 01.02.2008



GENERAL MANAGER,  
Mihaela MATEESCU