



POLÍTICA DA QUALIDADE

Âmbito

A Política da Qualidade aplica-se à atividade desenvolvida pela Caixa Geral de Depósitos (CGD), em Portugal, encontra-se alinhada com a sua estratégia e com o objetivo de integrar as expectativas das partes interessadas, devendo ser considerada por todos os seus colaboradores.

Compromissos

A Qualidade é uma preocupação que domina e ocupa um lugar importante na liderança e estratégia da Organização. É traduzida através do compromisso assumido junto dos seus clientes, fornecedores, colaboradores e partes interessadas, em geral.

Face ao novo paradigma do sector bancário e decorrente da resposta às necessidades criadas pelo novo contexto da economia e do setor financeiro, a CGD assume o compromisso da prossecução da melhoria contínua e de eficiência operacional, tendo em vista a qualidade dos seus produtos e serviços e a responsabilidade permanente pela satisfação dos seus clientes. Este compromisso tem ainda presente a manutenção de condições de competitividade no mercado, minimizando perdas financeiras e o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais.

Princípios

A Política da Qualidade assenta nos seguintes princípios:

- Relação de compromisso e de parceria com todos os interessados, tendo em vista identificar, integrar e satisfazer os seus requisitos;
- Rigor, qualidade e melhoria contínua dos processos, sempre orientados à satisfação dos seus clientes;
- Sustentabilidade dos processos e gestão dos seus riscos em alinhamento com os objetivos da Organização;
- Excelência e inovação no desenvolvimento de meios eficientes para servir o cliente através da disponibilização de novos produtos e serviços;
- Desenvolvimento de uma Cultura de Qualidade, assegurando que os colaboradores compreendem as suas responsabilidades através de ações de sensibilização;
- Adoção das melhores práticas de gestão através do envolvimento e desenvolvimento dos colaboradores, do estímulo à responsabilidade e à capacidade individual de adaptação e de resolução de problemas;
- Cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Comunicação

A Política da Qualidade é comunicada a todos os colaboradores da CGD e público em geral.

Lisboa, 2 de junho 2016

A Comissão Executiva da CGD