

## Příloha č. 1

**POLITIKA KVALITY**

Generální ředitel a vrcholové vedení společnosti Slavia pojišťovna a.s. (dále jen „Pojišťovna“) se rozhodlo pro profesionální management společnosti, spočívající zejména ve včasné a důsledné identifikaci a řízení všech skutečných i potencionálních rizik, zvyšování výkonnosti a konkurenceschopnosti. Vedení Pojišťovny trvá na důsledné podpoře systému managementu kvality v zájmu dalšího zkvalitňování všech interních a externích procesů a to těmito postupy:

**1. Zaměření na klienta**

- Veškerá činnost musí být motivována snahou vyvíjet a upravovat pojistné produkty a poskytovat související služby splňující, vedle zákonných parametrů, stanovené i očekávané potřeby pojištěných osob a institucí.
- Uspokojovat klienty Pojišťovny formou soustavného zkvalitnění poskytovaných služeb v souvislosti se zvyšování technické úrovně používaných IT/IS technologií, včetně rozšíření činností klientského centra v roli profesionální péče o klienta.
- Rozšiřovat a zkvalitňovat portfolio nabízených pojistných produktů a jejich dosažitelnost v rámci celého území České republiky taktéž v rámci vlastní distribuční sítě.

**2. Kvalita pojistných produktů a souvisejících služeb**

- Uplatňovat nástroje analýzy potřeb klientských skupin, vyhodnocovat jejich potřeby a získávat tak podkladové informace pro zkvalitňování nabízených pojistných produktů, zkvalitňování a zrychlování souvisejících služeb včetně likvidace pojistných událostí, snižování procenta storen pojistných smluv včetně pravidel důsledné segmentace produktů i klientů.
- Předcházet vzniku neshod uplatněním principu prevence před jejich následným zjišťováním a přijímáním opatření k nápravě.

**3. Řízení lidských zdrojů**

- Implementací motivačních programů podpořit zvýšení kvality procesů, pojistných produktů, služeb a produktivity práce.
- Zlepšovat komunikaci mezi jednotlivými organizačními složkami Pojišťovny, pravidelně zjišťovat a zvyšovat potřebnou profesní způsobilost zaměstnanců, soustavně hodnotit kvalitu znalostí a výcviku.

**4. Spolupráce s externími distributory a rozšíření vlastní distribuční sítě**

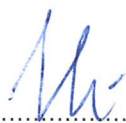
- Aktivní komunikací se spolupracujícími externími distributory zjišťovat a vyhodnocovat jejich potřeby pro zajištění profesionální nabídky pojistných produktů a souvisejících služeb koncovým klientům Pojišťovny.
- Efektivně rozšiřovat vlastní distribuční a obslužní síť

**5. Identifikace a řízení rizik**

- Důsledně implementovat všechny části vnitřního kontrolního systému Pojišťovny, pravidelně vyhodnocovat kvalitu jednotlivých výstupů a neodkladně přijímat účinná opatření pro zlepšení fungování.
- kontrolovat kvalitu, účinnost, funkčnost předpisové základny Pojišťovny včetně pravidelné a aktuální potřeby aktualizace a doplnění jednotlivých organizačních směrnic, pracovních instrukcí a dalších dokumentů.

**6. Zlepšování procesů**

- Uplatňovat princip neustálého zlepšování všech procesů systému managementu kvality Pojišťovny především za použití metody PDCA (plánuj, dělej, kontroluj, zlepšuj).
- Vždy se řídit principy procesního postupu, který je klíčem k pochopení návaznosti firemních procesů a zjišťování jejich kritických míst jako příležitosti ke zlepšování a zvyšování výkonnosti Pojišťovny.



Mgr. Karel Waisser  
generální ředitel