

I. AMAÇ VE KAPSAM

Bu belge, İş Bankası bünyesinde Ortak Servis Merkezi altında gerçekleştirilen tüm süreçleri içermektedir. ISO 9001 Kalite Yönetimi sistemimiz, Operasyon Bölümlerinin yürüttüğü tüm prosesleri (süreçleri) kapsamaktadır. Ortak Servis Merkezi Süreçleri herhangi bir ölçüm teçhizatı ile kalibrasyon yapılmasını gerektirecek süreçler olmadığından Kuruluşumuz da “kalibrasyon” maddesi kapsam dışı olarak kabul edilmiştir. “Türkiye İş Bankası yerleşkeleri:

Ortak Servis Merkezi - TUTOM Binası: İçmeler Mahallesi Pirireis caddesi no: 62 Tuzla / İstanbul PK:34947, Ortak Servis Merkezi – ATOM Binası: Çankaya İlçesi, Kızılırmak Mahallesi, Anadolu Bulvarı, 11.Sokak (2185 sokak), No:16 06510 Söğütözü Çankaya / Ankara

lokasyonlarında hizmet vermektedir.

II. TANIMLAR

ISO 9001 2015: Şirketlerin firmaların ve organizasyonların Yönetim Sistemlerini; sistematik, kuralları tanımlı, tanımlanan kurallara bağlı , tanımlanan kuralların çağın gereği şekilde revize edildiği ve uygulanarak sürekliliğinin sağlandığı şekilde yürüttüklerinin delili olarak bağımsız bir şekilde 3. Taraflarca denetlenip ispatlanması sonucu aldıkları sertifikasyon belgesidir.

Proses (Süreç): Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyondur.

III. TEMEL İLKELER

Türkiye İş Bankası A.Ş. olarak kalite konusundaki amacımız uluslararası kalite ve standartlarda hizmet vermektir. Bu çerçevede kalite politikamız;

1. Müşteri odaklılık anlayışımız doğrultusunda hizmet sunum biçimimizde fark yaratmak, müşterilerimizin tüm hizmet noktalarımızda her zaman yüksek standartlarda hizmet almasını sağlamak
2. Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik farklı ürünler sunmak, sektörde uygulamalarda öncülük yapan yenilikçi bir kurum olmak
3. Çalışanlarımıza kendilerini sürekli geliştirmeleri için fırsat sunmak, bilgi birikimlerini ve kişisel yeteneklerini artırmak ve görevlerini zevkle yerine getirebilecekleri bir çalışma ortamı sunmak
4. Müşterilerimizin memnuniyetini her zaman ön planda tutarak, Bankamız genelinde yürütülen işlemleri
 - hızlı,
 - düşük maliyetli,
 - güvenli ve
 - yasal düzenlemelere uygun

bir şekilde gerçekleştirmek, sürekli kaliteli ürün ve hizmet sunmaktır.

Tüm çalışanlarımızın ve birimlerimizin, birbirlerini müşterisi olarak görme yaklaşımıyla hareket etmeleri ve işlerinde mükemmeliyeti hedeflemeleri müşterilerimizin memnuniyetini sürekli artırmaktaki en önemli aracımızdır.

Kalite bilincinin tüm birimlerimizde yerleşmesini sağlamak en temel hedeflerimizdendir.

“Türkiye’de en çok tercih edilen banka olma” vizyonumuz doğrultusunda, sürekli iyileşme bilinci içerisinde çaba göstermek tüm Bankamız çalışanlarının görevi ve sorumluluğudur. Bu amaca ulaşmak için tüm örgütümüz işbirliği içinde çalışacaktır.”

IV. YÜRÜRLÜK VE GÖZDEN GEÇİRME

ISO 9001 kalite belgesi Ortak Servis Merkezi adına ilk olarak 2006 yılında alınmış olup her yıl yapılan denetimlerle belgenin sürekliliği sağlanmaktadır.

Bu politikanın uygulaması, ilgili Operasyon Bölümleri tarafından gerçekleştirilir. Bu politika, süreçler, gereksinimler ve faaliyet koşullarındaki değişiklikler doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilir ve gerekli görülen güncelleme ve değişiklikler yapılarak tüm örgüte duyurulur.