

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Δ1.2

Όραμά μας είναι η πλήρης πρόσβαση όλων των πελατών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία προσφέρεται μέσω όλων των διαθέσιμων ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης, καθώς και η ενδυνάμωση του πρωταγωνιστικού ρόλου που κατέχει η Τράπεζα στην εγχώρια αγορά ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Πιο συγκεκριμένα, ως Πολιτική Ποιότητας του Piraeus e-banking ορίζεται:

- ✓ Η παροχή όλων των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας Πειραιώς μέσω των ψηφιακών δικτύων.
- ✓ Η αξιοποίηση στο μέγιστο βαθμό, όλων των διαθέσιμων ψηφιακών δικτύων στα οποία έχουν πρόσβαση οι πελάτες (ATM, χρεωστική κάρτα, APS, internet, τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, τηλε-ειδοποιήσεις κλπ.).
- ✓ Η πλήρης διάχυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πελατολόγιο της τράπεζας.
- ✓ Η καθολική ενσωμάτωση των υπηρεσιών του Piraeus e-banking στα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- ✓ Η ανάπτυξη, προώθηση και διαχείριση υπηρεσιών ηλεκτρονικών πληρωμών για όλους τους καταναλωτές, με όλα τα μέσα πληρωμής, μέσω των ψηφιακών δικτύων.

Η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι στο Piraeus e-banking δεσμευόμαστε:

1. στη συνεχή και αποτελεσματική παρακολούθηση της τεχνολογίας,
2. στη συστηματική εκπαίδευση, ενημέρωση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μας,
3. στη διαρκή και αποτελεσματική ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, το οποίο προσφέρει τις υπηρεσίες στους πελάτες,
4. στην προώθηση των υπηρεσιών του Piraeus e-banking, με όλα τα διαθέσιμα μέσα,
5. στη διαρκή εγρήγορση με στόχο τη βελτίωση των υφιστάμενων και το σχεδιασμό νέων υπηρεσιών,
6. στην υψηλού επιπέδου υποστήριξη και εξυπηρέτηση των πελατών, σε όλα τα σημεία παροχής υπηρεσιών,
7. στην πλήρη εφαρμογή της νομοθεσίας, των κανονισμών και των προτύπων που αφορούν τις δραστηριότητές μας,
8. στην τήρηση και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας που έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται.

Υλοποιώντας αυτές τις δεσμεύσεις, είμαστε πεπεισμένοι ότι μπορούμε να εκπληρώσουμε όλους τους στόχους που έχουν τεθεί, εφαρμόζοντας με επιτυχία την πολιτική μας και ολοκληρώνοντας το όραμα του Piraeus e-banking.

Ο Διευθυντής  
Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής