



POLÍTICA DE QUALIDADE - RESUMIDA

2023

Política da Qualidade

Pela presente Política são estabelecidos os princípios, práticas e procedimentos do nosso sistema de Gestão de Qualidade, aplicáveis a todas as nossas unidades orgânicas, incluindo a gestão de topo e comissões consultivas.

Temos como missão proteger as famílias e as empresas através do pagamento justo e célere das suas perdas e na prossecução deste objectivo, apostamos na excelência técnica e na excelência organizacional, de forma a cumprir todos os requisitos, incluindo os prazos acordados, por forma a satisfazer os nossos clientes e superar as suas expectativas.

Fundamos a nossa actuação nos seguintes valores:

Honestidade

- Agimos sempre com verdade, justiça, transparência, integridade e sinceridade.

Excelência

- Não nos conformamos com o bom e acreditamos que o perfeito ainda pode ser aperfeiçoado.

Consistência

- Pensamos e agimos de forma disciplinada, preservando o nosso legado e elevando cada vez mais os nossos padrões de serviço.

Resiliência

- Adaptamo-nos habilmente e contornamos os obstáculos agilmente, tornando nos cada vez mais fortes e determinados.

Adoptamos uma Gestão da Qualidade com vista a transmitir às nossas partes interessadas, a confiança e convicção que estamos comprometidos com o aumento da sua satisfação por meio da garantia da qualidade dos produtos/serviços e melhoria contínua em um ambiente competitivo. Para a materialização do nosso compromisso com a excelência, a procuramos, entre outros:

- Desenvolver produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos nossos clientes e outras partes interessadas através da melhoria continua dos processos;



- Desenvolver as competências das nossas pessoas (capital humano) e outras partes interessadas (Promotores, Agentes, Corretores, etc.) para garantir que a prestação de serviços seja feita por profissionais ao nível das exigências do mercado;
- Estabelecer e monitorar continuamente os objectivos do Sistema da Qualidade para melhorar a sua eficácia e satisfação dos clientes e partes interessadas;
- Rever continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade para identificar e melhorar as ineficiências, e concorrer para maior satisfação dos clientes e partes interessadas;
- Comunicar às partes interessadas a presente Política da Qualidade para que seja compreendida e observada;
- Responder de forma célere à pedidos de informação e esclarecimento das partes interessadas e assegurar a resolução justa e célere de reclamações;
- Minimizar a um nível aceitavelmente as saídas não conformes;
- Operar e prestar serviços que cumpram com requisitos estatutários, legais e regulamentares aplicáveis à actividade seguradora e ainda os definidos por nós e pelas nossas partes interessadas.
- Assegurar uma estrutura de suporte, com ferramentas e pessoas que permitam implementar acções para alcançar a robustez do sistema de Gestão da Qualidade e
- Promover a consciencialização de práticas de qualidade em todos os actos que desenvolvemos.

Maputo, aos 30 de Junho de 2022

DocuSigned by:

BB56AA22FCF9481...

Ruben Fernando Chivale

Administrador Delegado

A presente Política encontra-se incluída no Manual do Sistema de Gestão de Qualidade da Índico Seguros



