

Quality Objectives

- Establish a specific preventive administrative system to prevent cases of non-conformity, encompassing all conditions and controls that must be met by banks to ensure the quality and efficiency of performance of activities and processes affecting the quality of banking services provided, resulting ultimately in services that meet specified requirements.
- Demonstrate the Bank's ability to consistently provide uniform services that comply with customer requirements and applicable laws and regulations.
- Renew and develop banking services in a manner that ensures the Bank's sustainability, enables it to obtain international recognition, and supports continuous improvement in operations.
- Manage and mitigate risks across the Bank's various activities and continue continuous improvement to enhance the Bank's overall performance.
- Enhance the Bank's ability to identify surrounding risks, properly understand the Bank's context, and identify relevant interested parties and their requirements.
- Emphasize full compliance with neutrality requirements and adherence to all applicable laws, decisions, and instructions.
- Qualify, develop, and improve the performance efficiency of the Bank's employees through training on the latest best practices, using modern methods, and activating the principles of participation and technical and administrative supervision.
- Reduce the percentage of rejected transactions to reach 1% by 2026, in line with the concept and philosophy of delivering high-quality services right the first time (reducing time and cost).
- Reduce the number of complaints submitted by customers and interested parties to reach 1% by 2026.

DOC.NO.: AIIB -F /01 -V1.0

ISSUE NO.: 24

ISSUE DATE: 07/05/2025

مكتب المنصور الأول للترجمة
ترجمة قانونية مصدقة
رقم الاجازة ١٣٥
AL MANSOOR THE FIRST
LEGAL CERTIFIED TRANSLATION
LICENSE NO.135



المستترجمين
سرواح للتفسير والترجمة
شركة
مترجمين العراقيين
Card No.7376

المنصور-مجمع تلادي الكرخ-مدخل شارع النقابات الطابق الثاني

0772 748 7444 0773 0 157 639

مكتب المنصور الأول للترجمة القانونية



يرجى العلم ان مكتبنا غير مسؤول قانونيا عن صحة او دقة اي مستندات
يتم تقديمها من قبل العملاء، تقع مسؤولية التأكد منها على عاتق مقدمها

Almansoor_translation01





9001:2015



أهداف الجودة

- وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة يشمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المصارف لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة مما ينتج عنه في النهاية خدمة وفق المتطلبات المحددة.
- تبين قدرة المصرف على توفير الخدمة بشكل متمثل باستمرار ويتطابق مع متطلبات الزبون والأنظمة والقوانين المعمول بها .
- تجديد الخدمات المصرفية ، وذلك بما يضمن البقاء للمصرف ويمكنه من الحصول على الاعتراف الدولي والتحسين المستمر في العمل .
- والعمل على ادارة ومعالجة المخاطر ضمن مختلف نشاطات المصرف والاستمرار بالتحسين المستمر للنهوض بواقع المصرف .
- رفع قدرة المصرف في التعرف على المخاطر المحيطة بها وفهم سياق المصرف فهماً جيداً وتحديد الجهات ذات العلاقة ومتطلباتهم .
- التأكيد على الالتزام التام بمتطلبات الحيادية والامتثال لجميع القوانين والقرارات والتعليمات المعمول بها.
- تأهيل وتطوير ورفع كفاءة اداء العاملين في المصرف من خلال التدريب على احدث الممارسات العلمية وبأستخدام احدث الطرق الخاصة وتفعيل مبدأ المشاركة والمراقبة الفنية والادارية.
- الحد من نسبة الاعمال المرفوضة لتصل الى 1% بحلول عام 2026 وفق مفهوم وفلسفة تسليم خدمات عالية الجودة من اول مرة. (تقليل الوقت والكلفة).
- التقليل من عدد الشكاوى المقدمة من الزبائن والأطراف المعنية لتصل الى 1% بحلول عام 2026