



POLÍTICA DE QUALIDADE

O Banco de Moçambique assume o compromisso de satisfazer as necessidades e expectativas dos seus parceiros e do público em geral, através da implementação de processos de trabalho baseados em boas práticas e da melhoria contínua da sua eficácia e das suas políticas, tendo em vista fornecer bens e serviços de qualidade.

Para materialização deste compromisso, o Banco adopta as seguintes directrizes:

- **Cumprir a Legislação:** conformar-se com a legislação, em especial com a Norma Moçambicana de Qualidade (NM ISO 9001:2015) e outros normativos aplicáveis;
- **Manter o foco no cliente:** analisar e avaliar as necessidades e as expectativas dos seus clientes e fornecer bens e serviços de qualidade;
- **Melhorar continuamente os processos:** inovar e aprimorar os processos administrativos e de gestão, através da maximização do uso das tecnologias, em conformidade com as boas práticas;
- **Apostar na proactividade:** implementar, de forma tempestiva e sempre criativa, medidas e acções que concorram para a preservação do valor da moeda nacional, a promoção da estabilidade financeira e a inclusão financeira no país; e
- **Desenvolver competências e conhecimentos:** promover de forma contínua a qualificação e capacitação dos trabalhadores do Banco.

A presente política deverá ser divulgada a todos os trabalhadores do Banco de Moçambique e disponibilizada a todas as partes interessadas, devendo ainda ser revista periodicamente, de modo a garantir a sua adequabilidade.