

Declarația de Politica privind Calitatea

Data: 14.01.2025

S.A. „Loteria Națională a Moldovei” este preocupată de asigurarea nivelului optim de calitate a serviciilor furnizate jucătorilor, prin implementarea Sistemului de Management al Calității în conformitate cu standardul ISO 9001:2015.

Satisfacția jucătorilor este esențială pentru S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, de aceea asigurarea calității este o responsabilitate împărtășită de tot personalul societății.

Din acest motiv, S.A. „Loteria Națională a Moldovei” a decis implementarea și certificarea acestui sistem de management, pentru activitățile incluse în domeniul sistemului de management.

Conducerea S.A. „Loteria Națională a Moldovei” este responsabilă pentru implementarea procedurilor adecvate cu privire la asigurarea calității, pentru a menține obiectivele generale:

- Protecția drepturilor, intereselor legitime, vieții și sănătății cetățenilor;
- Asigurarea condițiilor de participare la jocul de noroc unice pentru toți jucătorii și a respectării acestora de către participanți;
- Asigurarea echității și obiectivității la desfășurarea activității în domeniul jocurilor de noroc;
- Asigurarea imposibilității influențării din exterior asupra rezultatelor jocului de noroc.
- Menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității conform standardului ISO 9001:2015.
- Implementarea și menținerea bunelor practici privind măsurarea satisfacției jucătorilor și tratarea reclamațiilor.

Prin implementarea Sistemului de Management al Calității, managementul S.A. „Loteria Națională a Moldovei” se angajează pentru:

- ☐ Comercializarea responsabilă a loteriei, jocurilor de noroc și a activităților conexe jocurilor de noroc cu implementarea tehnologiilor moderne în domeniu și adaptarea în mod constant la cerințele pieței și la schimbările permanente ale serviciilor și produselor oferite.
- ☐ Determinarea, înțelegerea și satisfacerea cerințelor și așteptărilor jucătorilor, dar și a cerințelor legale aplicabile;
- ☐ Orientarea către creșterea satisfacției jucătorilor;
- ☐ Abordarea bazată pe riscuri și oportunități;
- ☐ Integrarea cerințelor Sistemului de Management al Calității în procesele de afaceri ale societății;
- ☐ Asigurarea resurselor necesare implementării și menținerii Sistemului de Management al Calității, inclusiv a procesului de tratare a reclamațiilor;
- ☐ Asigurarea competențelor necesare și conștientizarea angajaților privind importanța Sistemului de Management al Calității și respectării procedurilor;
- ☐ Asigurarea ca Sistemul de Management al Calității, inclusiv procesul de tratare a reclamațiilor, își ating rezultatele propuse;

- ☐ Coordonarea echipei care răspunde de implementarea și menținerea sistemului;
- ☐ Promovarea principiului îmbunătățirii continue;
- ☐ Asigurarea unui proces de tratare a reclamațiilor transparent, rapid și gratuit;
- ☐ Asigurarea confidențialității informațiilor referitoare la reclamant;
- ☐ Tratarea reclamațiilor cu promptitudine și în mod echitabil, obiectiv și imparțial.

Sistemul de Management al Calității va fi analizat periodic de managementul de vârf al societății, pentru a se asigura că prezenta politică se implementează în cadrul organizației.

Conducerea S.A. „Loteria Națională a Moldovei” se asigură prin intermediul Reprezentantului Managementului că cerințele Sistemului de Management al Calității și procesul de tratare a reclamațiilor sunt cunoscute, însușite și aplicate de întreg personalul organizației.

Prezenta declarație este disponibilă pentru toți angajații, pentru părțile interesate și public.

Director General

Vadim Dermenji