

## 01 Nuestra identidad

1. Datos relevantes
2. Entrevista con el Presidente y el Director General
3. Acerca de Cecabank | Misión | Presencia de Cecabank | Actividad de Cecabank | Estructura accionarial
4. Cultura corporativa | Visión y Valores | El equipo de Cecabank

## Satisfacción del cliente

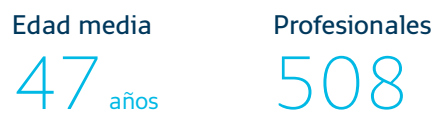
Para ello los servicios prestados a los clientes de Cecabank se someten anualmente a un proceso externo e interno de evaluación de la calidad. Este nivel de calidad, junto con los indicadores de disponibilidades de los servicios, se analizan con el objetivo de extraer las conclusiones que servirán de base para el establecimiento de los objetivos de mejora de calidad de los mismos. En 2015 se ha consultado a 161 clientes, siendo la nota media obtenida de 8,3 en el índice de satisfacción y de 8,5 en el índice de recomendación.



## El equipo de Cecabank

Cecabank es un banco joven, formado por un equipo preparado y comprometido. Los 508 profesionales que forman parte del equipo de Cecabank constituyen su principal activo. Es por ello que el modelo de gestión de personas en Cecabank está orientado, por encima de todo, al desarrollo profesional y la detección y gestión del talento.

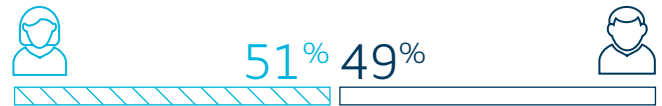
### El equipo en cifras



### Relación laboral



### Género



## 01 Nuestra identidad

1. Datos relevantes
2. Entrevista con el Presidente y el Director General
3. Acerca de Cecabank | Misión | Presencia de Cecabank | Actividad de Cecabank | Estructura accionarial
4. Cultura corporativa | Visión y Valores | El equipo de Cecabank

## Formación, Promoción y retención del talento

La inversión en formación es un pilar clave para poder favorecer el crecimiento, desarrollo y promoción de nuestros empleados.

El desarrollo y crecimiento de nuestro equipo de profesionales es prioritario para Cecabank. Así, apostamos por la formación y la promoción interna como mecanismo de creación de potencial y creatividad.

En línea con los objetivos de mejora continua de la entidad, la formación se revisa y adapta para dar respuesta a las necesidades del negocio y del mercado.

### Formación

19.960 Horas

### Inversión media

800€ por empleado

## Motivar al equipo

Una de las máximas preocupaciones de Cecabank en lo que a la gestión de recursos humanos se refiere, es la motivación de nuestro equipo para crear relaciones sólidas y duraderas. Favorecer el clima laboral, facilitar el acceso a la formación y compensar el talento, son algunas de las políticas para favorecer la motivación del equipo.

### La formación en 2015

92% plantilla que ha recibido formación

### Calidad en formación

81% satisfacción

## Atraer y retener talento

### Gestión del cambio: Desarrollo corporativo

Un vez concluido la primera fase de DEDICA (Desarrollo Directivo de Calidad) que asegura la adecuación de los directivos al nuevo modelo de negocio del banco y a la necesidad de hacer frente a los retos que el mercado financiero presenta, se ha trabajado en diferentes líneas:

- Comité de Dirección con sesiones de coaching y grupales sobre aspectos monográficos. Con ello cada miembro del Comité de Dirección tendrá un plan personalizado.
- Equipo Directivo. Gerentes que tendrán un recorrido diseñado para que los aprendizajes se lleven al comportamiento habitual de gestión. Se centrará en el desarrollo de negocio y desarrollo y evaluación de personas.
- Diseño de DEDICA para los Técnicos. Con el fin de asegurar el proceso de cambio de Cecabank se ha diseñado un programa que inicie a los Técnicos en las competencias profesionales que les ocupan respecto al liderazgo.
- Redefinición del modelo de Evaluación del Desempeño.

La segunda fase (DEDICA2) permitirá reforzar aquellas competencias que tenían recorrido de mejora.

## Talento externo

En cuanto al **talento externo**, y con el objetivo de atraer a los mejores candidatos de las universidades y escuelas de negocios así como de favorecer su integración laboral, Cecabank ha continuado con la política de becas operativizadas a través de los convenios de cooperación educativa con las universidades y centros de negocios más importantes de Madrid.