

# CULTURA CORPORATIVA BASADA EN LA EXCELENCIA Y LA CALIDAD

Maximizar la excelencia en el servicio y la calidad ofrecida a nuestros clientes es una de las prioridades de Cecabank.

## El acento en la Excelencia

Una de las iniciativas del Plan Estratégico 2013-2016 era adaptar el Plan de Calidad, con un doble objetivo:

- extender la cultura de calidad en Cecabank, en línea con nuestro compromiso permanente con la búsqueda de la excelencia y
- relacionar la mejora de la satisfacción de clientes con los resultados de negocio (lealtad, recomendación y vinculación)

Para lograr estos objetivos, se definió un Plan de Calidad basado en cuatro pilares:

1. Sistemas de Gestión de Calidad.- Certificaciones que aporten valor a determinados negocios
2. Satisfacción de Clientes.- Calidad percibida, cómo nos ven los clientes
3. Calidad de los procesos .- Calidad objetiva, para conocer cómo funcionan los procesos que soportan nuestras líneas de negocio
4. Mejora de las expectativas de nuestros clientes, mediante la fijación de objetivos corporativos de calidad

A lo largo de estos cuatro años, se ha estado trabajando en estos pilares, lo que nos ha permitido obtener los siguientes resultados:

Las certificaciones son muy valoradas por nuestros clientes actuales y potenciales.

## Gestión de calidad

Cecabank tiene como objetivo implantar sistema de gestión de aquellos negocios en los que la certificación aporte un valor diferencial.

En este periodo hemos obtenido varias certificaciones que son muy valoradas por nuestros clientes actuales y potenciales.

### CERTIFICACIONES DE LOS PRINCIPALES NEGOCIOS



Depositaria de Fondos



Custodia y Liquidación de Valores



Sistema de Pago, Compensación y Descuento



Reporting Financiero



## Procesos internos

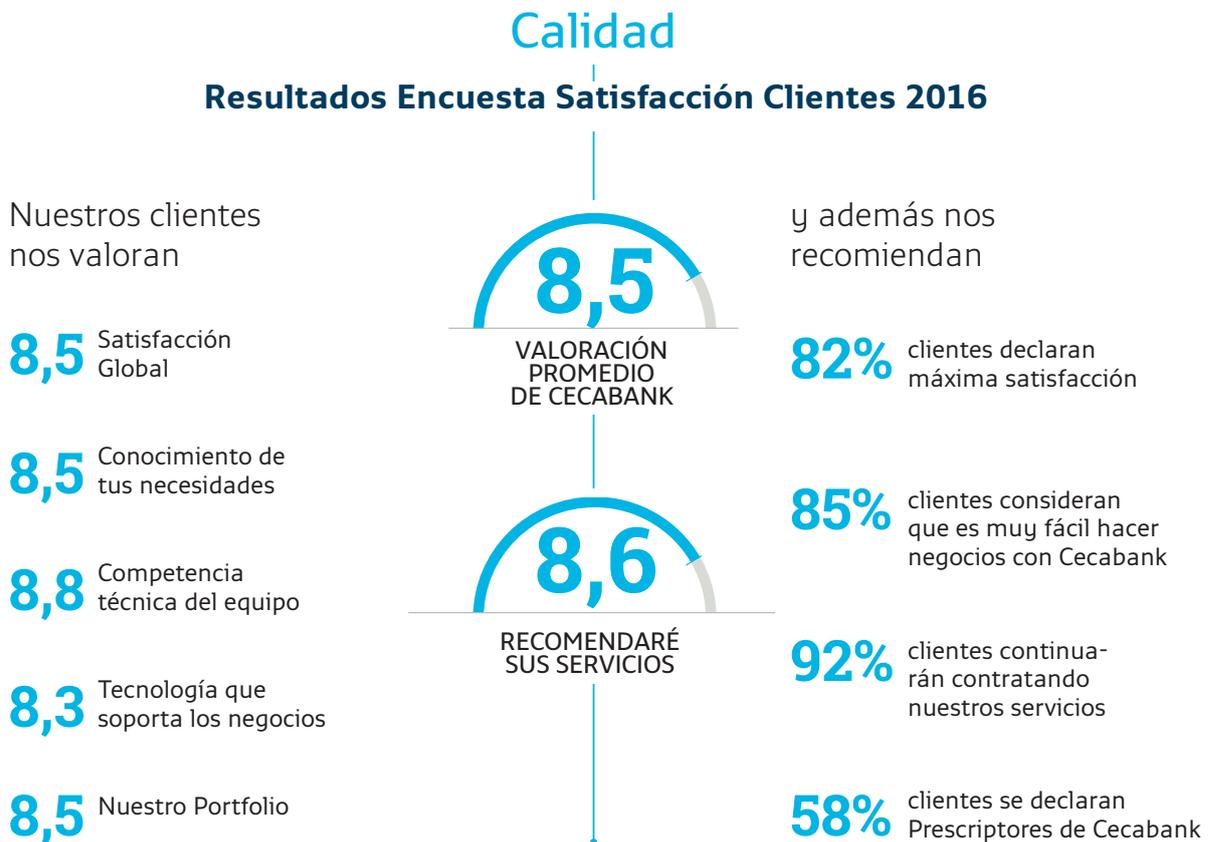
Se están adaptando los cuadros de mando de los indicadores de los servicios certificados a los nuevos requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y a los nuevos procesos implantados, como es el caso de la Reforma de Valores Fase I.

En 2016 se ha consultado a 183 clientes, siendo la nota media obtenida de 8,5 en el índice de satisfacción y de 8,6 en el índice de recomendación.

## Satisfacción de los clientes

Anualmente Cecabank mide la satisfacción tanto de clientes externos como de clientes internos. A raíz del Plan Estratégico 2013-2016 se revisó y adecuó el proceso de encuestas.

Los indicadores de Satisfacción se han incluido en presentaciones comerciales y se ha incluido un indicador para medir el nivel de prescripción de nuestros clientes, **más de la mitad de los encuestados recomendarían a Cecabank.**



## Mejora de sus expectativas

El objetivo de Cecabank consiste en escuchar y superar las expectativas de nuestros clientes, e incorporar su opinión evaluando e implantando sus sugerencias. Con este objetivo, Cecabank impulsa el diálogo activo con los clientes.

Durante el 2016 se realizaron Focus Group con distintos clientes para diseñar planes de actuación en base a sus requerimientos.