

El Departamento de **Sistemas de Pago, Compensación y Descuento** de **Cecabank** tiene una larga tradición de búsqueda de la plena satisfacción de sus clientes, mediante la prestación de servicios cuyo nivel de calidad los haga competitivos y adecuados a sus necesidades.

Entre los servicios más importantes para lograr la satisfacción de nuestros clientes se encuentran los **COBROS Y PAGOS**, a los cuales se refiere la presente **POLÍTICA DE CALIDAD**.

Para alcanzar este objetivo el Departamento de **Sistemas de Pago, Compensación y Descuento** de **Cecabank** ha adoptado esta Política de Calidad, que representa el compromiso de:

- Lograr que la **satisfacción** de los **Cientes** y expectativas de las **partes interesadas** de **Cobros y Pagos** sea un pilar fundamental de nuestra estrategia:

Conocer la normativa técnica y la legislación en materia de pagos, para asesorar e informar a nuestros clientes y así reducir sus riesgos operacionales y reputacionales.

Garantizar el cumplimiento de plazos y normativa aplicable, minimizando los errores.

Prestar una atención personalizada a los clientes, facilitando una respuesta rápida y adecuada.

Respetar los acuerdos voluntarios adoptados, así como los requisitos provenientes de nuestros Clientes

Asegurar que los contactos mantenidos con nuestros clientes redunden en una mejor valoración de Cecabank

Medir el nivel de satisfacción del cliente y establecer objetivos para la mejora

- Trabajar por la **mejora continua de los servicios** ofrecidos a nuestros Clientes y resto de partes interesadas, intentando ser un referente de Calidad e innovación en el campo de los servicios financieros:

Plantear Objetivos ambiciosos y alcanzables de mejora de los Servicios

Innovar en los sistemas y procesos empleados

Agilizar y hacer más eficientes los procesos de cobros y pagos de nuestros clientes como parte de su propia cadena de valor añadido.

- Formar y motivar a los **empleados** vinculados al desarrollo de los servicios, responsabilizándolos para ofrecer siempre el más alto nivel de desempeño y ofrecer servicios de alta Calidad y soluciones innovadoras para los requerimientos de los Clientes.

- Actuar siempre de acuerdo con los objetivos estratégicos y fines de **Cecabank**, respetando nuestros valores: **solvencia, especialización, orientación al cliente, innovación e integridad**.

- **Mejorar continuamente** la eficacia del **Sistema** de Gestión de la Calidad

Para cumplir esta Política de la Calidad, el **Departamento de Sistemas de Pago, Compensación y Descuento** ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad respecto a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 para los servicios de **Cobros y Pagos**.

Esta Política de la Calidad se encuentra a disposición de toda persona o entidad que la solicite.

Aprobada por la Dirección del Departamento de **Sistemas de Pago, Compensación y Descuento**, en octubre de 2017.

El Director de Sistemas de Pago, Compensación y Descuento

David Pérez Barrio

