

# Política de la Calidad

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 2020.

La Directora de Sistemas de Pago, Compensación y Descuento



Idoia Aramendi de la Piñera