POLÍTICA DE CALIDAD ABANCA

Enero 2022

A través de la difusión de esta Política de Gestión de la Calidad buscamos, entre otros objetivos, renovar y reafirmar el compromiso asumido por la alta dirección de ABANCA con la mejora continua y con la excelencia en la prestación de nuestros servicios, ofreciendo a nuestros clientes un modelo de relación en el que priman la personalización y la especialización y que sitúa a éstos en el centro de nuestras decisiones.

Este compromiso se sustenta por una parte en los pilares de la estrategia de la Entidad para el período 2021 - 2024 y en nuestros 4 valores corporativos de Confiabilidad, Calidad, Innovación y Responsabilidad y que son asumidos por toda la organización a través de su Código Ético.

Para garantizar dicho compromiso de mejora continua, los cuatro puntos que se indican a continuación se hacen extensibles a todos los niveles de la organización.

1. Trabajamos con profesionalidad:

Cumpliendo con la normativa concerniente a nuestra actividad y respetando en todo momento los requisitos legales y reglamentarios porque entendemos que los valores de transparencia y confidencialidad son la única forma de garantizar la confianza de nuestros clientes y proveedores.

Nos apoyamos en la mejora de la cualificación profesional de todo nuestro equipo de profesionales, avanzando en la implantación de una cultura de alto desempeño, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio y a nuestros empleados el mejor apoyo de trabajo.

Somos conscientes de que el mercado está viviendo cambios constantes y para garantizar el éxito de adaptación potenciamos el trabajo colaborativo, siendo generosos, autocríticos y poniendo los intereses de los clientes y ABANCA por encima de los propios y siempre bajo la premisa de que no trabajamos simplemente para conseguir más clientes, sino que trabajamos para seguir sumando clientes satisfechos.

2. Asumimos un compromiso total con la Calidad:

Velamos por la calidad ofrecida a nuestros clientes, comercializando productos y servicios financieros adecuados y comprensibles para ellos, incentivando una relación equilibrada, justa y leal y aplicando las mejores prácticas y metodologías, pero sobre todo cuidando cada detalle de lo que hacemos.

Asumimos una cultura de calidad que nos permite anticipar, prevenir y gestionar con la mayor diligencia y rapidez posible las dudas, quejas y reclamaciones de nuestros clientes, siendo sensibles hacia las necesidades de los mismos.

Buscamos tanto la excelencia operacional como la simplicidad en nuestros procesos siempre alineados con la visión cliente – céntrica de la organización.

La calidad sigue siendo un parámetro fundamental de la competitividad, aún en el nuevo entorno en el que nos movemos en el que la agilidad es un factor clave. Así, en la entidad trabajamos alineando ambos factores de manera que podamos dar al cliente nuestra mejor solución con los recursos de los que disponemos, sintiéndonos orgullosos de nuestro trabajo y siendo capaces de identificar y señalar lo que todavía podemos mejorar.

3. Innovamos:

Entendiendo la innovación como una actitud que nos empuja a buscar siempre una manera mejor de hacer las cosas en toda la cadena de diseño, producción y comercialización de nuestros productos y servicios y con especial énfasis en la prestación final a nuestros clientes, por lo que tenemos siempre en cuenta sus opiniones, necesidades y recomendaciones, ofreciéndoles de este modo nuevas soluciones, buscando ideas y desarrollando tecnologías que promuevan el cambio hacia la excelencia.

4401-05A E1214 ABANCA Corporación Bancaria S.A. ("la ENTIDAD") NIF A70302039 - LR"M. A Coruña, T. 3.426, F. 1, H. C-47.903, Inscr. 1ª – Dom. Social: 15300 Bezanzos, c/ Cantón Claudino Pita, nº 2 – Rº BB 2080 – www.abancacorporacionbancaria.com

La transformación del negocio financiero es una realidad, y para participar en ella debemos incrementar y premiar la proactividad, la curiosidad, la polivalencia y la capacidad de adaptación. Es imprescindible estar atentos e incorporar las mejores ideas y soluciones a nuestro nuestro negocio gestionando el error como fuente de aprendizaje.

4. Convertimos al cliente en el centro de nuestra actividad:

El cliente es la esencia de nuestro proyecto y por eso trabajamos para que éste se convierta en promotor de nuestra marca. Queremos que esté encantado de hacer negocios con nosotros, altamente fidelizado y vinculado, satisfecho con nuestros productos y servicios y lograr de este modo que nos recomiende en su entorno más cercano. Escuchamos sus necesidades para lograr su colaboración y poder ofrecerle soluciones más ajustadas y experiencias satisfactorias a través de todos los canales disponibles para que, con todo ello, se sienta orgulloso de trabajar con nosotros.

Estamos comprometidos con los clientes, los equipos y la sociedad y los situamos en el centro de nuestras decisiones. Actuamos con transparencia, siendo coherentes con lo que decimos, tanto a nivel individual como a nivel de entidad y trabajamos cohesionados como un único equipo.

Queremos en todo caso recordar la visión de la Calidad como un elemento esencial y potencialmente diferenciador, cuyo ejercicio práctico reside en las personas, motivo por el que animamos a todo el personal a participar del objetivo de mejora continua de la Calidad de Servicio de ABANCA y a contribuir decididamente a su consecución.

Uno de los rasgos esenciales de esta política de Calidad es que reside en el mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad Integrado y cuyo ámbito de aplicación en ABANCA Corporación Bancaria, S.A. se extiende específicamente a los siguientes servicios:

Certificación	Alcance
UNE-EN ISO 9001:2015	› Servicio de Banca Electrónica (Particulares, Empresas y Banca Móvil) › Servicio de Medios de Pago: Tarjetas ABANCA
AENOR Conform - Excelencia en el Servicio y Atención Financiera	Banca Particulares y Banca Negocios

4401-9-05A E1214 ABANCA Corporación Bancaria S.A. ("la ENTIDAD") NIF A70302039 - LE"M. A Coruña, T. 3.426, F. 1, H. C-47.903, Inscr. 1ª – Dom. Social: 15300 Bezanzos, c/ Cantón Claudino Pita, nº 2 – Rº BB 2080 – www.abancacorporacionbancaria.com