POLÍTICA DE CALIDAD

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 Corporación Bancaria, S.A. 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 en los pilares de nuestra estrategia corporativa: Crédito, Sencillez y Transparencia, Especialización, Sostenibilidad, Calidad, Innovación y Responsabilidad. Asimismo, estos tres últimos pilares, junto con la Confiabilidad constituyen los 4 valores de la Entidad y son asumidos por toda la organización a través de su Código Ético.

Para garantizar que este compromiso de mejora continua se hace extensible a todos los niveles de la entidad:

1. Trabajamos con profesionalidad:

Cumpliendo con la normativa concerniente a nuestra actividad y respetando en todo momento la legalidad 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.

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.

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.

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.

44019-05A E1214 ABANCA Corporación Bancaria S.A. ("la ENTIDAD") NIF A70302039 - I.R.ª M. A Coruña. T. 3.426. F. 1. H. C-47.803. Insc.1ª – Dom. Social: 15300. Betanzos. c/ Cantón Claudino Pita, nº 2 – Rº BB 2080 – www.abancacorporacionbancaria.com

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
AENORConform - Excelencia en el Servicio y Atención Financiera	Banca Particulares y Banca Negocios

44019-05A E1214 ABANCA Corporación Bancaria S.A. ("la ENTIDAD") NIF A70302039 - I.R.ª M. A Coruña. T. 3.426. F. 1. H. C-47.803. Insc.1ª – Dom. Social: 15300. Betanzos. c/ Cantón Claudino Pita, nº 2 – Rº BB 2080 – www.abancacorporacionbancaria.com