

## Política de la Calidad

La misión de la **Escuela de Formación Bancaria** (en adelante, la **EFB**) de **Cecabank** es la provisión de servicios especializados de formación, dirigidos a Entidades financieras y otras corporaciones, maximizando la profesionalidad y la adecuación a los estándares europeos.

La **EFB** tiene más de cuarenta años de experiencia en la plena satisfacción de sus clientes, mediante la prestación de servicios cuyo nivel de calidad los hace competitivos y adecuados a sus necesidades. Entre los servicios para lograr la satisfacción de las partes interesadas en los servicios de la **EFB** se encuentran la formación presencial y online, las jornadas en abierto, los programas de certificación y otros servicios de valor añadido, a los que se refiere la presente **POLÍTICA DE CALIDAD**.

Para alcanzar este objetivo, la **EFB** ha adoptado esta Política de la Calidad, que representa el compromiso de: Cecabank es un banco especializado en Securities Services. Sus Departamentos de Valores y Depositaria de Fondos tienen una larga tradición de búsqueda de la plena satisfacción de nuestros clientes, mediante la prestación de servicios cuyo nivel de calidad los haga competitivos y adecuados a sus necesidades.

- Lograr que la **satisfacción** de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los servicios de la **EFB** sea un pilar fundamental de su estrategia.
- Conocer las **necesidades y expectativas** de las partes interesadas en los servicios, internos y externos, para aportarles valor a su plena satisfacción.
- Plantear objetivos ambiciosos y alcanzables de mejora de los servicios ofrecidos y trabajar por la **mejora continua de los servicios** ofrecidos a las partes interesadas de la **EFB**, intentando ser un referente de calidad e innovación en el campo de la Formación.
- Desarrollar y mejorar continuamente la oferta formativa de la EFB para que contribuya **de forma eficaz al cumplimiento** de nuestros objetivos y a la satisfacción de las partes interesadas.
- Incorporar las mejores tecnologías a la formación, para el uso de herramientas y esquemas formativos de vanguardia, que contribuyan a maximizar la aportación de valor añadido en la prestación de servicios de la **EFB**.
- Requerir a los **colaboradores externos** de la EFB la puesta al día permanente de sus conocimientos y capacidades técnicas y pedagógicas.
- 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 las **partes interesadas**.
- 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
- **Cumplir los requisitos del sistema**, incluidos legales y reglamentarios, tanto explícitos como implícitos de las partes interesadas.

Para cumplir esta Política de la Calidad, la **EFB** ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad respecto a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 para todas sus actividades

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

Aprobada por la Dirección de la **Escuela de Formación Bancaria**, en junio de 2020.

Responsable de Consultoría Regulatoria - de eficiencia y EFB



María Paz Navarro García