

POLITICA DE CALIDAD

Helvetia Compañía Suiza, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, empresa de larga tradición y reconocido prestigio en el sector asegurador, ha definido la presente política de calidad, basada en sus valores corporativos de **Confianza, Dinamismo y Entusiasmo**, con el propósito de contribuir a mejorar el nivel de servicio prestado a sus asegurados, siendo sus compromisos los recogidos a continuación:

- **SATISFACCION DE LOS CLIENTES**, mejorando la rapidez y eficiencia del servicio prestado, al objeto de fidelizar a nuestros asegurados, incrementar su **confianza** en el grupo, y consecuentemente aumentar el ratio pólizas/cliente.
- **PRODUCTOS Y SERVICIOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES**, mediante la identificación, a través de nuestra red, de los atributos que el cliente percibe y valora.
- **MOTIVACION DEL PERSONAL**, principal "motor" de nuestro grupo, incentivando su dedicación y **entusiasmo** mediante la comunicación interna, la formación y los beneficios sociales.
- **MEJORA DE LA GESTION**, a través del análisis de los indicadores y el rediseño de los procesos.
- **INNOVACION**, mostrando **dinamismo** en la introducción de nuevas tecnologías y aplicaciones que incrementen el nivel de servicio y la productividad del grupo.
- **ESPECIALIZACION** para afrontar los nuevos retos relativos a productos, canales y gestión.
- **TRABAJO CONJUNTO CON LOS PROVEEDORES** (peritos, abogados, empresas de asistencia, etc.) , frecuentemente imagen de la compañía ante el cliente, estableciendo con ellos planes de trabajo conjuntos.
- **PROGRAMAS DE MEJORA CONSTANTE DE CALIDAD**, con el objetivo común de mejorar el servicio al cliente, obteniendo la máxima eficiencia al mínimo coste.

Esta política de actuación requiere la colaboración de todos para, con su cumplimiento, conseguir alcanzar los objetivos empresariales.

En Sevilla, a 2 de octubre de 2006.

Fdo.: José María Paagman
Consejero Delegado