

## Clientes

Banco Sabadell establece que en las relaciones con los Clientes se debe mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, mas allá de los estándares legales.

El respeto a los compromisos que se adquieren con los clientes y la transparencia en las relaciones tanto verbales como escritas así como la integridad en todas las actuaciones profesionales debe ser un objetivo a cumplir de forma ineludible.

El Protocolo de Relación con los Clientes es el documento donde se recogen los principios sobre la forma en que queremos relacionarnos con nuestros Clientes, y el Código de Conducta del Grupo es el complemento que determina los principios éticos que deben presidir estas relaciones:

- Banco Sabadell expresa su compromiso de no-discriminación respecto a las personas clientes o futuros clientes, por razón de raza, sexo, religión ni ninguna otra circunstancia personal o social.
- El objetivo permanente de Banco Sabadell es ser número uno en calidad y esto implica dar respuestas ajustadas a las necesidades de nuestros clientes o posibles clientes, tal como establece el sistema de calidad del grupo.
- El Banco tiene el compromiso de utilizar un lenguaje claro y concreto en los procesos de venta y promoción de nuestros productos y servicios, así como en los documentos contractuales, con la finalidad de que el cliente pueda tomar sus decisiones con toda la información necesaria a tal efecto.
- Los Clientes se consideran siempre clientes del Grupo en su conjunto. Debemos transmitirles una percepción de Buen Servicio independientemente del ámbito o persona que los atienda.
- Ganar un cliente significa ir más allá de la venta; significa crear una relación y un compromiso a largo plazo a través de una confianza basada en la transparencia, la honestidad, el equilibrio de derechos y deberes y la fiabilidad respecto a nuestros compromisos.
- Buscamos la eliminación razonable de las barreras físicas, e idiomáticas, adaptándonos a las necesidades de cada momento, de cada persona y de cada entorno.
- Toda la información relativa a nuestros clientes o potenciales clientes es de uso exclusivo y estrictamente confidencial y su utilización será racional y con respeto a la vida privada y del cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Asumimos las responsabilidades dimanantes de nuestros actos poniendo todos los medios a nuestro alcance para reparar aquellas situaciones no deseadas que puedan derivarse de nuestros errores u omisiones.