

Qualitat de servei

Per a Banc Sabadell, la qualitat no és una opció estratègica, sinó una manera d'entendre i fer la seva activitat, tant des de la perspectiva del valor lliurat als seus grups d'interès com en l'execució de tots i cada un dels processos en què s'articula aquesta activitat. Aquesta orientació natural cap a l'excel·lència l'ajuda a enfortir les seves capacitats en totes les àrees de gestió, de manera que converteix les amenaces en fortaleces i els reptes en oportunitats de futur.

Per això, el banc avalua la seva activitat d'acord amb els estàndards i els models existents, per assegurar la bondat dels enfocaments de gestió i per fixar nous objectius de millora des de l'autocrítica permanent.

El referent principal per a la comparació i millora de les pràctiques de gestió és el model de *l'European Foundation for Quality Management* (EFQM), sota el qual el banc se sotmet a avaluacions independents cada dos anys. En l'avaluació realitzada el novembre de 2014, es va

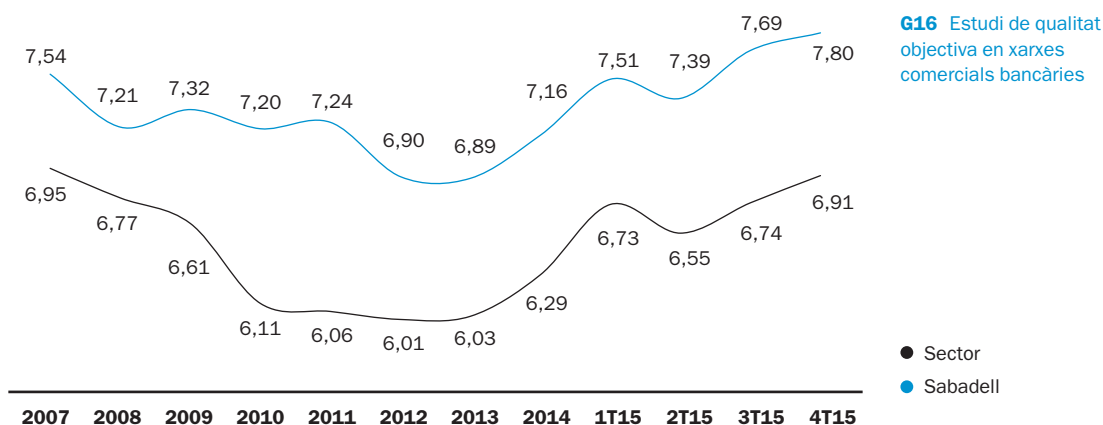
renovar el Segell d'Or a l'Excel·lència en Gestió (+500), i es van superar els 700 punts d'aquest exigent model. Això representa un increment de gairebé 100 punts respecte a la de 2012, fet que suposa un resultat realment extraordinari i a l'abast de molt poques organitzacions.

A més a més, Banc Sabadell continua sent l'única entitat de crèdit espanyola amb el 100% de la seva activitat financera certificada sota la ISO, la qual cosa demostra la seva orientació al client i el rigor en la gestió dels processos. El 2015, Banc Sabadell ha renovat el certificat ISO 9001.

El banc disposa del distintiu Madrid Excelente, renovat aquest any 2015 per tres anys més, després de superar l'avaluació satisfactòriament.

Les diferents actuacions del pla comercial que s'han dut a terme han donat els seus fruits, i les valoracions dels clients han constatat la millora en la qualitat del servei, tant respecte de la mitjana del sector com en termes absoluts, en què Banc Sabadell ha estat l'entitat més ben valorada segons l'índex de qualitat (G16).

La concentració de tasques facilita sinergies i allibera temps a les oficines, cosa que permet aconseguir més eficiència operativa i centrar esforços a millorar l'experiència del client.



* Font: EQUOS, STIGA, Estudi de qualitat de xarxes bancàries. Dades de 2015 reportades amb el perímetre al tancament de cada trimestre.

Reconeixements



L'entorn està canviant (la societat, les tecnologies i, en definitiva, els consumidors), i això exigeix al banc evolucionar el seu model de negoci actual. Aquesta evolució passa per ajustar el model de relació amb els nostres clients, a força d'incorporar noves capacitats digitals, millorar la sistemàtica comercial i adequar la xarxa d'oficines a les seves necessitats. El pla de transformació en què Banc Sabadell està immers és un projecte ambiciós, un repte que impulsa el nostre compromís de mantenir una relació a llarg termini amb els nostres clients.

La transformació del model operatiu en què es troba immers el banc està orientada a les activitats clau del negoci per tal d'incrementar la productivitat i rendibilitat, garantint la qualitat del servei que caracteritza l'entitat.

Aquesta transformació es fonamenta en la industrialització d'activitats administratives, fet que possibilita incrementar la dedicació a tasques de valor i a la gestió dels processos operatius crítics, i derivar les activitats *non-core* a fàbriques operacionals. Amb l'aprofitament de sinergies procedents de la concentració s'aconsegueix una reducció en els temps mitjans d'operació, un increment en la capacitat de resposta i la consolidació dels processos, així com la possibilitat d'implantar millores per ampliar-ne la traçabilitat i el seguiment.

En aquest sentit, durant aquest exercici, s'ha consolidat el pla d'expansió dels centres administratius territorials i, al mateix temps, s'han identificat nous traspassos, refermant les ràtios de concentració, que se situen pràcticament en l'objectiu marcat en el pla de transformació. Pel que fa a les millores de l'experiència del client, s'ha verificat un nou model *front-office* que promou l'ús de canals digitals i trasllada tasques administratives a centres *back-office*. En aquest àmbit, també s'han implantat iniciatives que milloren la comunicació amb els clients des de centres especialitzats i que permeten proposar solucions adaptades a les seves necessitats. Gràcies a la implementació d'automatitzacions, s'ha aconseguit que els processos siguin més senzills i àgils, cosa que es tradueix en més eficiència operativa (G17).

El model optimitzat permet fer un seguiment exhaustiu de la despesa, aspecte imprescindible per mantenir alineats els objectius de reducció de costos tenint en compte els increments de capacitat derivats de les adquisicions d'entitats els últims anys.

