

Calidad de servicio

Para Banco Sabadell, la calidad no es una opción estratégica sino una manera de entender y realizar su actividad, tanto desde la perspectiva del valor entregado a sus grupos de interés, como en la ejecución de todos y cada uno de los procesos en los que se articula dicha actividad. Esta orientación natural hacia la excelencia ayuda a fortalecer sus capacidades en todas las áreas de gestión, convirtiendo las amenazas en fortalezas y los retos en oportunidades de futuro.

Por ello, el Banco evalúa su actividad de acuerdo con los estándares y los modelos existentes para asegurar la bondad de los enfoques de gestión y para fijar nuevos objetivos de mejora desde la autocritica permanente.

El principal referente para la comparación y mejora de las prácticas de gestión es el modelo de la *European Foundation for Quality Management (EFQM)*, modelo bajo el cual el Banco se somete a evaluaciones independientes cada dos años. En la evaluación realizada en Noviembre de 2014, se renovó el Sello de Oro a la Excelencia en

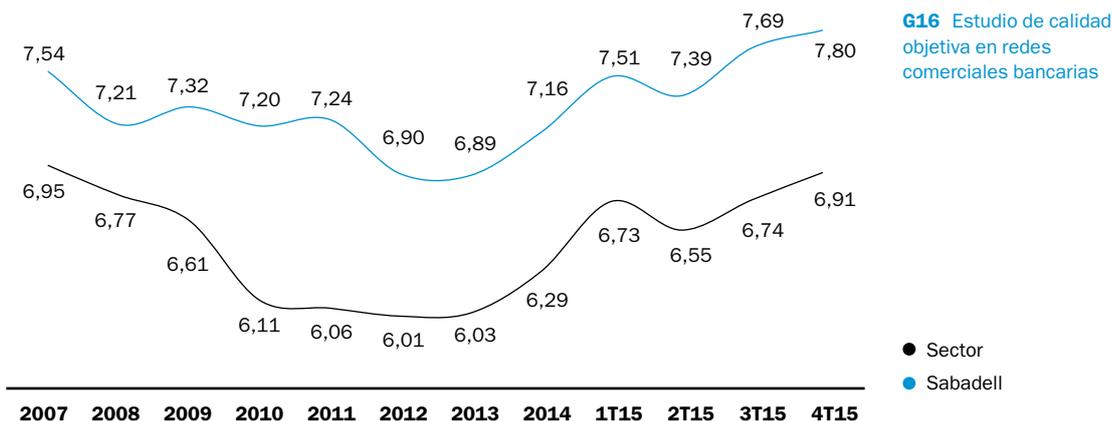
Gestión (+500), superando los 700 puntos de este exigente modelo. Esto representa haber incrementado en casi 100 puntos, con respecto a la del 2012, lo que supone un resultado realmente extraordinario y al alcance de muy pocas organizaciones.

Además, Banco Sabadell sigue siendo la única entidad de crédito española con el 100% de su actividad financiera certificada bajo la ISO, lo que demuestra su orientación al cliente y el rigor en la gestión de los procesos. En 2015, Banco Sabadell ha renovado el Certificado ISO 9001.

El Banco dispone del distintivo Madrid Excelente, renovado este año 2015 y por tres años más, después de superar la evaluación de forma satisfactoria.

Las distintas actuaciones del plan comercial que se han llevado a cabo han dado sus frutos y las valoraciones de los clientes han constatado la mejora en la calidad del servicio, tanto respecto de la media del sector como en términos absolutos, siendo Banco Sabadell la entidad mejor valorada según el índice de calidad (G16).

La concentración de tareas permite sinergias y libera tiempo en oficinas, permitiendo lograr una mayor eficiencia operativa y centrar esfuerzos en mejorar la experiencia cliente.



* Fuente: EQUOS, STIGA, Estudio de calidad de redes bancarias. Datos 2015 reportados con el perímetro a fecha de cierre de cada trimestre.

Reconocimientos



El entorno está cambiando (la sociedad, las tecnologías y, en definitiva, los consumidores) y ello exige al Banco evolucionar su modelo de negocio actual. Esta evolución pasa por ajustar el modelo de relación con nuestros clientes a base de incorporar nuevas capacidades digitales, mejorar la sistemática comercial y adecuar la red de oficinas a sus necesidades. El Plan de Transformación de Banco Sabadell en el que está inmerso, es un proyecto ambicioso, un reto que impulsa nuestro compromiso de mantener una relación a largo plazo con nuestros clientes.

La Transformación del Modelo Operativo en el que el Banco se encuentra inmerso está orientada a las actividades clave del negocio a fin de incrementar la productividad y rentabilidad, garantizando la calidad del servicio que caracteriza a la entidad.

Esta Transformación se fundamenta en la industrialización de actividades administrativas, posibilitando incrementar la dedicación a tareas de valor y a la gestión de los procesos operativos críticos, derivando aquellas actividades *non-core* a fábricas operacionales. Con el aprovechamiento de sinergias procedentes de la concentración se consigue una reducción en los tiempos medios de operación, un incremento en la capacidad de respuesta y la consolidación de los procesos, así como la posibilidad de implantar mejoras para ampliar su trazabilidad y seguimiento.

En este sentido, durante el presente ejercicio, se ha consolidado el plan de expansión de los centros administrativos territoriales y, al mismo tiempo, se han identificado nuevos traspasos, afianzando los ratios de concentración que se sitúan prácticamente en el objetivo marcado en el plan de transformación. En cuanto a las mejoras de la experiencia cliente, se ha testado un nuevo modelo *front-office* que promueve el uso de canales digitales y traslada tareas administrativas a centros *back-office*. En este ámbito, también se han implantado iniciativas que mejoran la comunicación con los clientes desde centros especializados, permitiendo dirigir soluciones adaptadas a sus necesidades. Gracias a la implementación de automatizaciones se ha conseguido que los procesos sean más simples y ágiles lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa (G17).

El modelo optimizado permite llevar un seguimiento exhaustivo del gasto, aspecto imprescindible para mantener alineados los objetivos de reducción de costes teniendo en cuenta los incrementos de capacidad derivado de las adquisiciones de entidades en los últimos años.

