

POLITICA DE LA CALIDAD

Caser seguros tiene como misión garantizar la plena satisfacción de los clientes en sus expectativas hacia el servicio que prestamos. Teniendo en cuenta los riesgos y aplicando los procedimientos más adecuados para cumplir con los servicios requeridos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad actuando conforme a la legislación vigente.

El pilar fundamental sobre el que se sostiene **nuestra política de calidad es “el cliente en el centro”**, de forma que buscamos continuamente la excelencia en el servicio, de manera que sienta que hemos superado las expectativas que tenía puestas en cuanto a nuestros productos y servicios siempre apoyados en nuestro capital humano, redes de proveedores y capacidad tecnológica.

Para conseguir los fines propuestos, se ha desarrollado un modelo de gestión que aporta valor a la organización y se ha establecido actuar en las siguientes líneas:

1. **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo un servicio excelente, conforme a las normas y legislación vigentes
2. **CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE,** buscamos crecer teniendo en cuenta siempre la rentabilidad, para ello apostamos por ampliar nuestras relaciones con los clientes, mediadores, inversores y proveedores.
3. **INTEGRIDAD** como expresión de honestidad, confiabilidad, equidad, disciplina, respeto y entusiasmo.
4. **DESARROLLO PERSONAL** para lograr nuestras metas es imprescindible el compromiso de todos los trabajadores y colaboradores y, por ello, fomentamos su motivación y sentimiento de pertenencia a través de una formación continua y diversa, desarrollo profesional en igualdad de oportunidades, fomentando el respeto, trabajo en equipo y un alto nivel de exigencia que redunde en la óptima experiencia final para nuestros clientes.
5. **CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** para ofrecer nuevos productos y servicios a nuestros asegurados que cubran sus necesidades actuales y futuras.
6. **AMBITO TECNOLOGICO** usar las tecnología y nuevas herramientas para ser más eficientes en nuestro trabajo diario, facilitar a nuestros clientes su relación con la compañía a través de las nuevas tecnologías y para conocer mejor las nuevas necesidades que demandan.

NUESTROS VALORES

- **Confianza,** actuando de forma responsable, honesta y leal con nuestros clientes, trabajadores, inversores y proveedores. Fortaleciendo la relación entre todos los actores para que esa imagen se transmita abiertamente a nuestros asegurados.
- **Dinamismo,** pensar en el día a día con ilusión e innovación transformando de forma constante nuestra relación con el cliente ofreciéndole nuevos productos y servicios acordes a los nuevos tiempos.

- **Entusiasmo**, responder a las necesidades de nuestros clientes compartiendo sus preocupaciones y exigencias y con el claro objetivo que el cliente siempre este en el centro.

Se han definido claramente los objetivos y la estrategia bajo el compromiso adquirido de la norma ISO 9001:2015, que se someten a una revisión anual para identificar las oportunidades del servicio y hacer de la mejora continua una constante en nuestro trabajo diario. Actualmente Caser dispone de las siguientes normas o certificados de calidad:

1. Prestación de los servicios de suscripción y emisión de seguros para la pequeña y mediana empresa, seguros de caución, seguros de responsabilidad civil altos cargos, seguro decenal de daños a la edificación y seguros de responsabilidad civil general.
2. Tramitación de prestaciones de seguros Multiriesgos para particulares (hogar, comercio e inmuebles) y Pymes.
3. La gestión del seguro de Salud: diseño, comercialización a través de red propia, prestaciones y atención al cliente.
4. Administración de seguros de vida (riesgo y ahorro) individuales.
5. Administración y Gestión de Pensiones.
6. Prestación de los servicios de suscripción, emisión, producción y tramitación del producto de Autos (en proceso).

La alta Dirección cumpliendo con su compromiso de responsabilidad social y corporativa con las partes interesadas en el negocio, vela para que cada una de las personas implicadas en este certificado sean conscientes de sus competencias, tengan acceso a la información, formación y herramientas necesarias para lograr los objetivos y estén alineadas con los valores corporativos.

CASER ha difundido esta política de calidad a todo el personal para su comprensión y participación por parte de todos, contribuyendo así con nuestra gestión y compromiso para constituir CASER como aseguradora de confianza.

Cada año durante la revisión del sistema por la dirección, esta política será verificada para garantizar su continua adecuación y el proceso de mejora continua.



Ramón Nadal

Director Seguros Generales