



# POLÍTICA DE RELACIÓN CON CLIENTES



## OBJETO

Esta Política tiene como **objetivo** establecer los compromisos que nos permiten ofrecer una propuesta de valor de clientes diferenciada, con **altos estándares de calidad, excelencia y seguridad**, orientada a la mejora de la satisfacción de sus expectativas. Nuestra Compañía sitúa a sus clientes en el centro de su estrategia comercial para mejorar de forma sostenible y a largo plazo la relación con ellos.



## PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

### COMPROMISO CON EL CLIENTE

- Diseñar una propuesta de valor **atractiva, personalizada y diferenciada** para los clientes que se anticipe a sus necesidades y permita superar sus expectativas.
- Impulsar una excelente y fácil experiencia física y digital de nuestros clientes a través del compromiso de **escuchar activamente** sus necesidades a través de múltiples canales, dando siempre una respuesta adecuada, rápida y eficaz, e incrementando su fidelidad y satisfacción.
- Garantizar una gestión de los clientes de forma **ética, transparente y responsable** con documentos redactados de forma sencilla e inequívoca, informando claramente sobre los productos, condiciones y tarifas, y evitando cualquier tipo de interferencia que pueda alterar la imparcialidad y objetividad.

### COMPROMISO CON EL PRODUCTO

- Desarrollar y comercializar productos de **calidad**, garantizando la **seguridad y protección** de los clientes.
- Promover la **mejora continua** para alcanzar la excelencia en los procesos e **incrementar la competitividad** y la **creación de valor** a través de la dedicación de los recursos necesarios.

### COMPROMISO ÉTICO EN LA COMUNICACIÓN

- Realizar una comunicación y publicidad **transparente, íntegra, proporcional y veraz**, rechazando cualquier tipo de contenido ilícito, engañoso o no respetuoso con los valores morales o de diversidad.
- Respetar a la **ética y valores** particulares de la sociedad a través de nuestros programas de marketing y publicidad.
- Garantizar el derecho a la **privacidad** y al **tratamiento legal de datos** de los clientes, por lo que todas nuestras prácticas de comunicación (offline y digital) se acogen a la legislación en esta materia.

### COMPROMISO CON LA LEY

- Respetar el **cumplimiento de las leyes aplicables**, adaptando además la actividad comercial al entorno sociocultural de cada país donde nuestra Compañía está presente.

### COMPROMISO CON EL SERVICIO POSTVENTA

- Garantizar un servicio de atención al cliente **riguroso y de alta calidad**, acorde con los estándares establecidos por la entidad.
- Poner a disposición de los clientes los **canales de comunicación** oportunos para que puedan trasladar sus reclamaciones, quejas o sugerencias.