

POLÍTICA DE CALIDAD DE BROKER BCN RISC

Nos gustaría llegar a ser una de las Corredurías de Seguros de relieve en el mercado asegurador de Barcelona, para ello contamos con un equipo de profesionales debidamente cualificados y dispuestos a avanzar en función de la evolución de nuestro sector.

Queremos ser una empresa rentable en constante expansión con una filosofía de trabajo orientada a la Calidad Total, combinando los siguientes recursos propios: Un equipo humano de vanguardia y unos medios técnicos y tecnológicos innovadores.

Nuestros clientes son la razón de ser de nuestra empresa y nuestro objetivo prioritario es lograr su plena satisfacción cubriendo sus necesidades y así fidelizarlos.

Con todo ello pretendemos ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad que se diferencie del resto de la competencia para poder conseguir un crecimiento constante y deseado de nuestro volumen de negocio.

En un mercado tan competitivo como es el de la Mediación de seguros, hemos de marcar diferencias con el resto de las empresas del sector.

Entendemos, pues, que la única manera de superar las acciones de dicha competencia, es invertir en medios técnicos, tecnológicos, formación y equipo humano todo ello orientado hacia la CALIDAD.

De esta manera y a través de la misma, el cliente encontrará un valor añadido, aumentando su satisfacción y compromiso por lo que se establecerá una relación difícil de contrarrestar.

Broker BCN Risc Correduría de Seguros s.l. establece los siguientes principios como factor clave de nuestro compromiso de calidad:

- ✓ **Factor Humano:** La importancia de las personas en nuestra organización se resume :
 - ✓ Prioridad en el trabajo en equipo.
 - ✓ Alta conciencia de grupo.
 - ✓ Comunicación interna fluida.
 - ✓ Importancia del factor humano en las relaciones con clientes y proveedores.
 - ✓ Definición de un programa continuado de formación y actualización de nuestros profesionales.
- ✓ **Optimización de Recursos:** Compromiso por parte de la empresa de dotar de los medios necesarios para la realización de todos los procesos de la Empresa
- ✓ **Vocación de servicio:** Los clientes son la razón de ser de Broker BCN, por esto el objetivo fundamental es lograr su plena satisfacción, mediante un trato personalizado y profesional dando un servicio que asegure la resolución de los temas y problemas que nos presenten, logrando así su fidelización.
- ✓ **Rigor Técnico:** Constante mejora y adaptación de los recursos técnicos para la correcta realización de los diferentes procesos. Esta acción se basará en tres pilares:
 - ✓ Rigor técnico
 - ✓ Preparación Técnica
 - ✓ Experiencia
 - ✓ Prudencia
- ✓ **Tecnología:** Trabajaremos con las mejores tecnologías disponibles, dimensionando paulatinamente los medios tecnológicos a nuestras necesidades.
- ✓ **Proveedores:** Seremos exigentes en la calidad de los productos, transmitiendo en todo momento la idea de colaboración y mejora continuada.
- ✓ **Competencia:** Analizaremos y estudiaremos los métodos y sistemas de nuestra competencia para poder diferenciarnos de ella.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Creemos firmemente que la satisfacción de nuestros clientes es prioritaria para nuestra empresa, por lo que:
 - ✓ Cumpliremos con nuestros compromisos adquiridos.
 - ✓ Evaluaremos la no satisfacción.
 - ✓ Atenderemos sus expectativas.
 - ✓ Crearemos mecanismos de valoración
- ✓ **La comunicación:** Nuestra comunicación hacia nuestros clientes ha de ser eficaz, transparente, continuada, rigurosa y actualizada.
- ✓ **La mejora continua:** Integrar la mejora continua, la prevención y los controles de calidad en nuestra prestación de servicios, teniendo un compromiso de esfuerzo en mejorar y actualizar la política de calidad en nuestra empresa de acuerdo con al normativa de calidad ISO.