

POLITICA GENERAL DE RELACIÓN CON CLIENTES



La visión de Caixa Popular es ser la entidad financiera valenciana con más implicación e impacto social a través de nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

La entidad desarrolla un modelo de negocio que pone al cliente y su satisfacción en el núcleo sobre el cual gira su actividad y para ello define la política de relación con los clientes y establece los siguientes principios generales de actuación:

- Basar las relaciones con los clientes en el respeto, la honestidad, la ética, y la profesionalidad, con el objetivo de generar un beneficio mutuo.
- Garantizar la no discriminación por razones de raza, sexo, religión...
- Trasladar a los clientes nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente y mostrando en nuestro día a día un comportamiento coherente con esos valores.
- Considerar en todo momento que el cliente lo es de la entidad, ni de una oficina ni de una persona concreta.
- Actuar con transparencia informativa y con un modelo de comunicación responsable, cercano, basado en la escucha activa y la empatía, que pongan en valor nuestra vocación de servicio y nuestro trato personalizado.
- Adaptarse al idioma utilizado por del cliente y, en cualquier caso, entendiéndolo en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- Dedicar esfuerzos a conocer a los clientes con el objetivo de comprender sus intereses y necesidades para que se establezca una relación de confianza profesional que genere experiencias positivas, vínculos a largo plazo y que permita que las relaciones comerciales se basen en el beneficio mutuo.
- Establecer mecanismos para que la entidad conozca las preferencias e inquietudes de los clientes, reciba feedback y valore la calidad de los servicios que les ofrece.
- Ofrecer y asesorar sobre aquellos productos y servicios que se adapten a sus necesidades y cumplan, en su caso, los requisitos de idoneidad y conveniencia, garantizando que la información se transmite de forma clara y completa.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.



- Respetar los compromisos adquiridos y dar respuestas ajustadas a las necesidades de los clientes.
- Realizar un seguimiento y asesoramiento continuo al cliente que le permita disponer de información actualizada y que le ayude en el proceso de toma de decisiones acorde a sus intereses en cada momento.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.
- Garantizar que no se revele información confidencial sobre clientes y clientes potenciales y sus negocios en aquellos ámbitos que no procedan, salvo que sea requerido por ley.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.
- Informar a la organización, por los canales correspondientes, cuando por las vinculaciones con el cliente, sean personales, económicas o de cualquier otro tipo, pueda darse un conflicto de intereses o pueda comprometer la capacidad para actuar de manera completamente independiente o que pueda influir en la objetividad.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.
- Prohibir la aceptación de regalos individuales, de acuerdo a lo establecido en el Código Ético y de Conducta y los Principios y Criterios de Actuación.
- 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.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.
- Impulsar y favorecer la educación financiera de nuestros clientes.

