

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση της CEPAL έχει αποφασίσει την υλοποίηση Πολιτικής Ποιότητας για τις μονάδες Λειτουργικής Υποστήριξης (Operations), βασισμένη στο πρότυπο ISO 9001:2015 και τεκμηριωμένη σύμφωνα με το σχετικό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Η Πολιτική Ποιότητας εφαρμόζεται στους διοικητικούς, οργανωτικούς και λειτουργικούς τομείς της εταιρείας.

Το **Όραμά μας** είναι να καθιερωθούμε ως ο κορυφαίος Χρηματοοικονομικός Φορέας Διαχείρισης Απαιτήσεων (Servicer) στην Ελλάδα, εφαρμόζοντας με συνέπεια ηθικές και βιώσιμες χρηματοοικονομικές πρακτικές, προσφέροντας λύσεις που ανταποκρίνονται στις μοναδικές ανάγκες κάθε πελάτη.

Στόχος μας είναι να συμβάλλουμε στην οικοδόμηση μιας εύρωστης οικονομίας και στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος που προωθεί την ανάπτυξη για τους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και την κοινωνία γενικότερα.

Για την επίτευξη του στόχου μας εφαρμόζουμε τις εξής αξίες:

Ακεραιότητα: Ακολουθούμε έναν αυστηρό κώδικα δεοντολογίας, βασισμένο στα υψηλότερα πρότυπα. Δίνουμε έμφαση στη διαφάνεια και την εμπιστευτικότητα σε κάθε μας λειτουργία, ενώ τηρούμε με συνέπεια το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο σε όλες τις αλληλεπιδράσεις μας.

Υπευθυνότητα: Αναλαμβάνουμε πλήρως την ευθύνη για τις πράξεις μας και τα αποτελέσματά τους, λειτουργώντας με υπευθυνότητα σε κάθε μας δραστηριότητα. Στόχος μας είναι να συμβάλουμε ουσιαστικά στην εξυγίανση της ελληνικής οικονομίας.

Συνεργασία: Δημιουργούμε ελκρινείς και σταθερές σχέσεις με όλους όσους συνεργαζόμαστε, αντιμετωπίζοντας με σεβασμό τους ανθρώπους μας, τους πελάτες μας και τους συνεργάτες μας.

Αποτελεσματικότητα: Εστιάζουμε στην επίτευξη των στόχων μας βελτιώνοντας συνεχώς τις διαδικασίες μας, μέσα από επενδύσεις στην τεχνολογία και την αναζήτηση νέων, καινοτόμων λύσεων.

Με τη στρατηγική μας επιδιώκουμε να διασφαλίσουμε:

- την απόλυτη ικανοποίηση των Ιδιοκτητών χαρτοφυλακίων, καθώς και των οφειλετών
- τη μείωση των παραπόνων των οφειλετών
- τη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων
- τη διαρκή και πλήρη εφαρμογή του ΣΔΠ
- τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του ΣΔΠ
- τη συμμόρφωση με τις νομοθετικές & κανονιστικές απαιτήσεις

Η Πολιτική Ποιότητας έχει κοινοποιηθεί στο προσωπικό της Διεύθυνσης Operations της Εταιρείας και υποστηρίζεται από όλους τους εργαζομένους του Πεδίου Πιστοποίησης.