

**Eurocaja Rural** es una Cooperativa de Crédito que, desde sus oficinas y agencias repartidas por las regiones **de Castilla-La Mancha, Castilla León, Comunidad Valenciana y Madrid**, y desde sus Servicios Centrales en Toledo, desarrolla una actividad principalmente bancaria con el fin de atender las necesidades económicas de sus socios y clientes y potenciar el desarrollo económico y social de las regiones en las que desempeña su actividad.

En Eurocaja Rural valores como la **confianza y fidelidad** de sus clientes, así como el empeño por mantener oficinas próximas a sus hogares, prevalecen sobre criterios como la rentabilidad inmediata. La Entidad conjuga de manera armónica la preservación de sus valores tradicionales con las más modernas técnicas bancarias y la comercialización de productos de primer nivel.

Eurocaja Rural aboga por el desarrollo de una cultura de calidad orientada a lograr la máxima **eficiencia de los procesos** que componen su actividad, consiguiendo con ello ofrecer a sus clientes un servicio cada vez mejor. La comunicación y la coordinación entre las diferentes áreas de la entidad, la definición clara de tareas y el compromiso individual con la calidad constituyen piezas claves para la consecución de este objetivo. En este sentido, no se trata solamente de optimización interna, el cliente debe percibir que la mejora implementada en la organización redonda en un mejor servicio.

Orgullosa de su vinculación con el mundo agrario, Eurocaja Rural emprende constantes iniciativas de apoyo al sector, muestra de ello es el compromiso adquirido con sus agricultores y ganaderos de ofrecerles un servicio de calidad en la **Gestión Integral de sus ayudas de la PAC**, apoyándose en un sistema de gestión que se autoimpone el cumplimiento de los requisitos de calidad definidos en la norma ISO 9001:2015 y los marcados por los clientes, además de cumplir escrupulosamente con el resto de requisitos legales y reglamentarios exigidos por la administración pública.


La importancia que Eurocaja Rural concede a sus clientes se materializa en la más que asimilada **vocación de servicio** de sus empleados, los cuales dispensan un trato cercano y amable a los clientes y un trabajo responsable, donde prima la información, la seguridad y la agilidad en las gestiones.

La comunicación se hace indispensable para lograr el objetivo último de Eurocaja Rural, la **satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, así como otras partes interesadas, proporcionando productos y servicios de calidad**. Es por ello, por lo que se destinan grandes esfuerzos tanto a explotar las actuales vías de comunicación, como a establecer otras nuevas que permitan obtener un conocimiento más profundo de sus clientes y resto de partes interesadas. Una de las máximas de la red comercial en este sentido es que la comercialización del producto siempre debe comenzar por escuchar al cliente, cada cliente tiene unas necesidades específicas y son nuestros productos los que se deben adecuar a esas necesidades y nunca al revés.

Los empleados de Eurocaja Rural constituyen su principal activo. La calidad de las condiciones en las que desarrollan su trabajo es la antesala de la calidad del servicio que prestan. La entidad favorece y valora la **proactividad de sus empleados**, prestando especial atención a sus opiniones y sugerencias; no hay mejor propuesta de mejora que la que surge de la propia organización. Por otro lado, la formación es entendida por la entidad como un valor estratégico, es por ello por lo que desarrolla un **plan formativo ambicioso**, materializado en cursos eminentemente prácticos.

La **retroalimentación, mejora continua de los procesos y el pensamiento basado en riesgos** son preocupaciones diarias de la entidad, la manera de acometer esta tarea es a través de la detección y subsanación de errores (reales y potenciales) y, en ocasiones, la adaptación tecnológica de los procesos, repercutiendo en la mejora de la calidad del servicio, la reducción de los tiempos, el ahorro económico y por supuesto la reducción del impacto medioambiental de la actividad (reducción del consumo de papel, energía...).

La Dirección General de Eurocaja Rural lidera y supervisa todas las medidas de calidad aplicadas en la entidad y asume el **compromiso** de revisar periódicamente esta política de calidad, así como el análisis y posteriores seguimientos del contexto aplicable y el pensamiento basado en el riesgo y la mejora continua, llevando a cabo las adaptaciones que sean oportunas.



Víctor Manuel Martín López  
Director General de Eurocaja Rural

Toledo, a 24 de abril de 2018