



El negocio de Prosegur CASH en España tiene como meta continuar siendo el referente en el mercado nacional, para ello:

- **Reforzaremos nuestro modelo actual de relación con el cliente, facilitándonos estar muy cerca del mismo e identificando necesidades para contribuir a sus objetivos de negocio, aumentando así, nuestra aportación de valor.**
- **Continuaremos nuestra mejora continua en la entrega de servicios con altos estándares de calidad, pues es lo que nos diferencia de la competencia, nos hace sentirnos más fuertes y motivados, incrementa la fidelidad de nuestros clientes y da la rentabilidad esperada por nuestros accionistas.**

Las líneas generales y principales actuaciones para el logro de los fines que establece esta política son:

- Mantenimiento de nuestro modelo de relación con el cliente con un impulso en nuestro enfoque de gestión, promoción de la venta de nuevos servicios y ampliación de nuestra base de clientes.
- Cumplimiento de la legislación que nos aplica (laboral, fiscal, medioambiental, etc.) poniendo especial énfasis en las regulaciones que afectan a nuestra actividad, como la prevención de blanqueo de capitales.
- Fortalecimiento de nuestra relación con el cliente a través de su experiencia. Medición del “*feedback*” sobre el servicio recibido mediante el índice de clientes que nos recomiendan (NPS).
- Foco continuo en la atención al cliente (“*Customer Service*”) y establecimiento de nuevos procesos de “*front y back office*” con el objetivo de mantener la robustez y los niveles de excelencia en la respuesta para las peticiones de servicio, quejas, consultas y reclamaciones.
- Continuidad en la medición, análisis y *benchmarking* de nuestra eficiencia operativa e impulso de la innovación tecnológica como medio para lograr la solidez y eficacia de nuestros procesos.
- Entendimiento de que el esfuerzo y los logros son de todo el equipo y, con ello, la identificación e implementación de mejoras relacionadas con la motivación, reconocimiento y condiciones en las que realizamos nuestro trabajo.
- Gestión del impacto de nuestra actividad en el medioambiente con un control de consumos, residuos y emisiones y adopción de un enfoque de mejora continua en nuestra responsabilidad social corporativa.
- Certificación ISO de Calidad y Medioambiente y ampliación en curso de la certificación en Continuidad de Negocio.

Comunicamos esta política a todos nuestros empleados para que sea comprendida y compartida por todos ellos como condición necesaria para lograr los fines que persigue.

Revisado por:	Javier Silva - Director Global Calidad y Procesos
Aprobado por:	José Javier López - Dirección de CASH España; José María Ortiz - Director Inteligencia y Marketing Cash