

## **POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Lucania Gestión**, líder en Gestión Integral de Cobros, tiene como principales clientes a Entidades Financieras y Fondos de Inversión.

### **MISIÓN**

Ofrecer un servicio íntegro de recuperación de la deuda de forma eficiente y lograr la satisfacción de nuestros clientes, involucrando al personal de la compañía en un entorno adecuado e incrementando el valor de la empresa bajo una política de compromiso y responsabilidad por y para nuestros clientes.

### **VISIÓN**

Optimizar el proceso desde la gestión amistosa hasta la vía judicial y ser reconocida como modelo de empresa con los índices más altos de recuperación de deudas del sector.

### **VALORES**

#### **Motivación**

Trabajamos por conseguir niveles de motivación elevados en cada uno de los integrantes de Lucania, colaborando en un entorno positivo y entusiasta e implicando a todas las personas de nuestra organización en la consecución de los resultados de la compañía, con el fin de conseguir trasladar este comportamiento en satisfacción de nuestro cliente final.

#### **Productividad**

Buscamos la diferenciación entre nuestros competidores ofreciendo una gestión eficaz y alcanzando la mejor relación recurso – tarea a través de la especialización del servicio que ofrecemos al cliente y el análisis de mejora constante de la capacidad de nuestros recursos humanos y tecnológicos.

#### **Compromiso**

Nuestras relaciones se desarrollan buscando el mayor grado de compromiso con nuestros clientes, proveedores, empleados y/o colaboradores, consiguiendo lazos a largo plazo en un entorno de confianza y desarrollando nuestra actividad bajo las máximas de integridad, justicia y confidencialidad.

#### **Calidad**

La calidad es nuestra guía para lograr la excelencia en todas las áreas y servicios de Lucania, por este motivo contamos con la implicación de toda la organización, y con un sistema de procesos y mejora continua que refleja el esfuerzo por conseguir, con eficiencia y dedicación, satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

#### **Respeto a las personas**

Nuestro compromiso son las personas. Todas nuestras actuaciones se desarrollan en un marco de respeto a nuestros clientes, proveedores, deudores y, en especial, a nuestros trabajadores promoviendo la igualdad de oportunidades, formación, motivación, conciliación de vida personal y profesional y la preocupación por el desarrollo continuo y la promoción interna.

## COMPROMISOS

La Compañía cuenta con un gran equipo de profesionales que realizan las tareas de gestión integral de cobros, con el objetivo de maximizar la eficiencia operativa y la rentabilidad de cada cartera, así como la mejora del sistema de gestión implantado, teniendo siempre en consideración las necesidades y expectativas de las partes interesadas e involucradas en el sistema de gestión (como pueden ser los propios empleados, los proveedores, los clientes, los deudores, el entorno social, las administraciones públicas, etc.), todo ello en cumplimiento de la normativa aplicable y manteniendo un debido cuidado y protección del medio ambiente.

Para cumplir estos compromisos, la Compañía ha establecido un **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Medioambiente** de acuerdo a las normas **UNE-EN ISO 9001:2015** y **UNE-EN ISO 14001:2015** cuyos pilares básicos son los siguientes:

- Establecer la gestión de la calidad y la gestión ambiental como un elemento estratégico para el funcionamiento de la Compañía y como una ventaja competitiva frente a los competidores con el objeto de convertirse en una referencia para el sector.
- Cumplir la totalidad de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como cualesquiera compromisos corporativos asumidos, incluyendo los pactados con los clientes.
- Promover el incremento de la satisfacción del cliente en relación a los productos y servicios ofrecidos.
- Optimizar continuamente los procesos para lograr la eficiencia y eficacia de los mismos, incrementando la competitividad de la Compañía.
- Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, realizando un uso sostenible de los recursos naturales, incrementando la eficiencia energética en nuestras actividades y reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero y de otras sustancias contaminantes que aceleran el cambio climático.
- Desarrollar continuamente el sistema integrado de gestión con el objeto de mejorar el desempeño de la Compañía.
- Promover la comunicación, tanto interna como externamente, del sistema integrado de gestión.

Esta declaración ha sido reconocida por toda la organización y constituirá a partir de ahora un marco de referencia para el establecimiento y revisión de nuestros objetivos.

Madrid, 11 de noviembre de 2017  
Cody Owens



Director de Operaciones  
Lucania Gestión, S.L.