

## Clients

Banc Sabadell estableix que en les relacions amb els clients cal mantenir un alt compromís d'honestedat i responsabilitat professional, més enllà dels estàndards legals.

El respecte als compromisos que s'adquireixen amb els clients i la transparència en les relacions tant verbals com escrites, i també la integritat en totes les actuacions professionals, ha de ser un objectiu a complir de manera ineludible.

El Protocol de relació amb els clients és el document on es recullen els principis sobre la manera com volem relacionar-nos amb els nostres clients, i el Codi de conducta del Grup és el complement que determina els principis ètics que han de presidir aquestes relacions:

- Banc Sabadell expressa el seu compromís de no-discriminació respecte a les persones clients o futurs clients, per raó de raça, sexe, religió ni cap altra circumstància personal o social.
- L'objectiu permanent de Banc Sabadell és ser el número u en qualitat, i això implica donar respostes ajustades a les necessitats dels nostres clients o possibles clients, tal com estableix el sistema de qualitat del grup.
- El Banc té el compromís de fer servir un llenguatge clar i concret en els processos de venda i promoció dels nostres productes i serveis, com també en els documents contractuals, amb la finalitat que el client pugui prendre les seves decisions amb tota la informació necessària a aquest efecte.
- Els clients es consideren sempre clients del grup en el seu conjunt. Cal transmetre'ls una percepció de bon servei independentment de l'àmbit o la persona que els atengui.
- Guanyar un client significa anar més enllà de la venda; vol dir crear una relació i un compromís a llarg termini a través d'una confiança basada en la transparència, l'honestedat, l'equilibri de drets i deures i la fiabilitat respecte als nostres compromisos.
- Es busca l'eliminació raonable de les barreres físiques i idiomàtiques, per mitjà de l'adaptació a les necessitats de cada moment, de cada persona i de cada entorn.
- Tota la informació relativa a clients o potencials clients és d'ús exclusiu i estrictament confidencial, i la seva utilització ha de ser racional i amb respecte a la vida privada i al compliment de la normativa legal vigent.
- Assumim les responsabilitats dimanants dels nostres actes, posant alhora tots els mitjans al nostre abast per reparar aquelles situacions no desitjades que es puguin derivar dels nostres errors o les nostres omissions.