

## Garantizando un servicio de calidad basado en procesos eficientes

Interbank está comprometido en proveer servicios de calidad y con alto valor agregado a sus clientes, como parte de un esfuerzo de innovación permanente que busca ofrecer soluciones simples y creativas.

En línea con dicho compromiso, durante el ejercicio 2007 Interbank obtuvo la certificación ISO 9001/2000 para el proceso de remesas del exterior, otorgada por el Lloyd's Register Quality Assurance.

Asimismo, se validó la certificación de procesos de gestión para la calificación, emisión, entrega y mantenimiento de tarjetas de crédito y tarjetas convenio, así como todos los procesos de gestión de operaciones para:

- Créditos banca personas;
- Créditos banca corporativa y empresa;
- Operaciones de cuenta de depósitos;
- Operaciones de canje de cheques y remesas;
- Consultas, pedidos y reclamos sobre productos financieros; y,
- Leasing, comercio exterior, mercado de capitales y servicio de recaudación y pagos.

La mejora continua de productos y procesos se realizó tomando en consideración 5,550 encuestas a clientes, lo que le permitió a



Durante el ejercicio 2007 Interbank obtuvo la certificación **ISO 9001/2000 para el proceso de remesas del exterior**, otorgada por el Lloyd's Register Quality Assurance.

Interbank ocupar el primer puesto en evaluación del cliente respecto del servicio en agencias bancarias, según IPSOS-Apoyo Opinión y Mercado.

La simplificación de procesos claves, tanto centralizados como en tiendas, es objeto de permanente atención. El desembolso de créditos hipotecarios ha continuado

realizándose en 9 días a pesar del crecimiento de 50% en estas operaciones, lo cual constituye la oferta más rápida y eficiente del sistema financiero. En cuanto al descuento de letras, su operatividad se mantiene en dos horas, absorbiendo el mayor volumen registrado con incrementos en la productividad.

