

POLÍTICA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I EL MEDI AMBIENT

La Direcció de **Servihabitat**, amb l'interès de manifestar la seva voluntat de respecte i compromís amb el medi ambient i la millora contínua de la qualitat i la seguretat dels seus serveis, estableix aquesta *Política de Gestió de la Qualitat, i el Medi Ambient* i es compromet a difondre-la a tots els nivells de l'organització i a proporcionar tots els recursos necessaris per al seu compliment.

Servihabitat, l'activitat de la qual inclou la gestió de carteres de crèdit promotor i hipotecari i d'actius immobiliaris en tota la seva cadena de valor, es regeix pels valors i principis ètics següents:

- *Integritat i transparència.* La confiança dels clients, dels accionistes i, en general, de l'entorn en què opera **Servihabitat** és a la base de la seva activitat empresarial. La confiança només pot existir si la integritat i la transparència estan fora de tot dubte. Per aquest motiu, **Servihabitat** aposta per la integritat i la transparència davant de la societat com a valors fonamentals de la seva actuació.
- *Excel·lència i professionalitat.* L'excel·lència i el treball amb rigor, eficàcia i professionalitat constitueixen un dels valors fonamentals de **Servihabitat**. Per això, **Servihabitat** situa la satisfacció dels seus clients i accionistes en el centre de la seva actuació professional.
- *Respecte.* **Servihabitat** assumeix com a valor fonamental de la seva actuació el respecte a la persona i la seva dignitat, com també el respecte envers el medi ambient i es compromet en la seva conservació i preservació, tot respectant la legalitat vigent en aquesta matèria en cada cas i adoptant procediments per reduir l'impacte mediambiental de les seves activitats.
- *Confidencialitat.* La confidencialitat de la informació relativa als seus clients i accionistes constitueix el pilar fonamental sobre el qual es basa la relació de confiança que constitueix l'essència de l'activitat de **Servihabitat**.

Per tot plegat, s'estableixen a continuació els compromisos de **Servihabitat**, sobre els quals es fonamenta el seu *Sistema Integrat de Gestió de la Qualitat, i el Medi Ambient*:

- Compromís de potenciar la màxima qualitat del servei per als seus clients, assegurant la satisfacció dels seus requisits i les seves expectatives.
- Compromís de protegir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, mitjançant l'aplicació d'un procés de gestió de riscos, la implantació de controls, normatives, i la seva avaluació contínua.
- Compromís de protegir i respectar el medi ambient, respectant la legalitat vigent en aquesta matèria en cada cas i adoptant procediments per prevenir la contaminació i reduir l'impacte mediambiental de les seves activitats.

- Compromís de complir els requisits legals aplicables en qualsevol de les seves activitats i aquells altres subscrits voluntàriament per **Servihabitat**.
- Compromís de promoure la comprensió i difusió de la present política a tots els nivells de l'organització, mitjançant la formació i comunicació contínua amb els seus treballadors.
- Compromís de garantir la millora contínua dels seus processos i serveis mitjançant l'establiment i la revisió periòdica dels seus objectius de qualitat, i ambientals.

Barcelona, Abril 2020



Iheb Nafaa
Conseller Delegat
Servihabitat