



Las áreas de autoservicio Mercantil Vía Rápida están certificadas ISO 9001:2008

Fondonorma ratificó certificados de calidad a Mercantil Banco

Centro de Atención Mercantil, Taquilla Oficinas y Vía Rápida, Mercantil en Línea, Red de Cajeros Automáticos, Títulos Valores Clientes Corporativos, Solicitud, grabación y entrega de Tarjetas de Crédito, Chequeras domiciliadas, Préstame y Fideicomiso Laboral fueron las líneas de servicio certificadas.

Fondonorma, organismo certificador de la calidad en Venezuela, efectuó la auditoría anual de seguimiento de las líneas de servicio de Mercantil Banco Universal certificadas bajo la Norma ISO 9001:2008, durante el mes de septiembre de 2013, en la cual se evidenció la fortaleza del Sistema de Gestión de la Calidad de Mercantil, según informó la Gerencia de Comunicaciones Corporativas de la institución financiera.

“Éxito en su gestión y sigan apoyando al Banco en su compromiso por la calidad”. Con estas palabras Armando Cachutt, auditor líder del equipo de Fondonorma dio por finalizada la auditoría anual de seguimiento con la ratificación de las nueve líneas de servicio certificadas bajo la Norma ISO 9001:2008 y la inclusión de la Vía Rápida en la certificación de este año para las principales oficinas del país.

Mercantil Banco es la única entidad financiera del país que posee nueve líneas de servicio certificadas ISO 9001:2008, desde hace más de 10 años. Los certificados tienen una vigencia de tres años, pero anualmente se efectúa una auditoría a cada una de las líneas, que permite comprobar el cumplimiento de los requisitos exigibles en la norma.

La ratificación de las certificaciones otorgadas por Fondonorma según la Norma ISO 9001:2008 a nueve líneas de servicio de Mercantil Banco Universal y la inclusión de la certificación de las áreas de autoservicio Mercantil Vía Rápida son un reconocimiento a la calidad de servicio que ofrece la institución a sus clientes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades financieras en un ambiente de mejora continua de sus procesos.

Mercantil Banco recibió el IQNet Award of Distinction

En el marco del 40 aniversario de Fondonorma, Mercantil Banco recibió el *IQNet Award of Distinction*, el cual se otorga a organizaciones que han demostrado voluntad continua en la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, que permiten asegurar la oferta de productos y/o servicios orientados a la satisfacción de sus clientes, como lo establecen los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001.

IQNet es una importante red internacional de organismos de certificación de la calidad, fundada en 1990, con la misión de contribuir al desarrollo de procesos de la evaluación de la calidad y de la cual Fondonorma forma parte.

Mercantil es una corporación proveedora de servicios financieros que se desempeña en los negocios de banca, seguros y gestión de patrimonio en Venezuela, con presencia en 9 países en América y Europa. Sus acciones se cotizan en el mercado bursátil de Caracas y sus ADR en los mercados OTC de los Estados Unidos. Sus principales empresas subsidiarias incluyen, en Venezuela, a Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y Mercantil Merinvest; en Estados Unidos a Mercantil Commercebank, Mercantil Commercebank Investment Services, Mercantil Commercebank Trust Services; en Panamá a Mercantil Bank (Panamá) y en Suiza a Mercantil Bank (Suiza) AG.



Mercantil Comunicaciones Corporativas
Caracas, 03 de diciembre de 2013