



HSBC obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001 por su proceso de Acreditación de Haberes

Buenos Aires, 17 de noviembre de 2011.- HSBC Argentina obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001 en la Acreditación de Haberes, uno de los procesos más críticos y relevantes para HSBC y sus empresas clientes. La misma demuestra el trabajo constante de uno de los pilares más importantes de la compañía, que es la experiencia de los clientes.

El proceso de certificación requirió un análisis y revisión de todos los procedimientos que intervienen en este servicio, lo que permitió conocer día a día el status de los mismos, el nivel de reclamos de los clientes y los tiempos de resolución. La obtención de esta norma de calidad permitió a HSBC entender con mayor claridad las necesidades de los clientes para poder satisfacerlas ampliamente, ofrecerles procesos más ágiles y la confianza de un trabajo con Calidad controlada por IRAM.

Es así que HSBC ofrece hoy un circuito y proceso de acreditación de haberes monitoreado y a medida de las necesidades de las empresas y sus empleados. Se ha desarrollado una metodología específica y establecido métricas puntuales en relación a la resolución de reclamos y pedidos de los clientes y al monitoreo diario de las operaciones.

El área que brinda este servicio, Retail Banking and Wealth Management, proyecta un crecimiento del 20% de la cartera de clientes para fines de 2011. La misma en la actualidad posee 8.000 empresas clientes, lo que equivale a un total de 300.000 empleados. La obtención de una certificación ISO en Calidad es un aspecto muy valorado por las empresas clientes actuales y potenciales.

La aplicación de la metodología ISO confirma la vocación y compromiso de HSBC por seguir mejorando la calidad de servicio para sus clientes en un negocio estratégico.

HSBC Argentina

HSBC Argentina es una de las organizaciones financieras más grande del país, integrada por HSBC Bank Argentina, HSBC La Buenos Aires Seguros, HSBC New York Life Seguros de Vida y HSBC New York Life Seguros de Retiro. Actualmente, la red de distribución de productos y servicios del grupo consta de más de 130 sucursales y oficinas distribuidas en todo el país.

El Grupo HSBC

HSBC Holdings plc, posee su casa matriz en Londres. El Grupo brinda sus servicios a clientes en todo el mundo desde alrededor de 7,500 oficinas en más de 80 países y territorios en Europa, la región Asia-Pacífico, América, Medio Oriente y África. Con activos por US\$2,691bn a junio de 2011, HSBC es una de las organizaciones más grandes de servicios bancarios y financieros.

Contacto con medios:

Carolina Scarampi +5411 4340-9716 carolina.scarampi@hsbc.com.ar
Santiago Airasca +5411 4340-9770 santiago.airasca@hsbc.com.ar

Dominique Jutard +5411 6632-7424 djutard@nuevacom.com.ar