



**Se ratifica el compromiso con la mejora continua y el servicio a la clientela**

## **Fondonorma aprobó la certificación ISO 9001:2000 a oficinas de Mercantil Banco Universal**

El Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad, Fondonorma, aprobó la certificación según la Norma ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad a las transacciones bancarias realizadas por los clientes en las taquillas de las oficinas principales de Mercantil Banco Universal, lo que incluye un total de 93 oficinas en todo el país que fueron auditadas por el organismo, informó la Gerencia de Comunicaciones Corporativas de la institución.

Esta nueva certificación es una garantía para los clientes y el público en general, de que el personal que atiende sus requerimientos está comprometido con nuestro objetivo: prestar un servicio de calidad, en un ambiente de mejora continua, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las transacciones realizadas por los clientes en taquilla y auditadas por Fondonorma, son las siguientes: pago de efectos, recepción de depósitos, pago de servicios, cheques de gerencia, consultas, cheques devueltos y chequeras no domiciliadas.

Además de las oficinas principales, Mercantil Banco Universal cuenta con la certificación según la Norma ISO 9001:2000 en ocho líneas de servicio, la primera de ellas desde el año 2001.

Las líneas de Mercantil Banco Universal certificadas según la norma ISO 9001:2000 son:

1. Centro de Atención Mercantil
2. Mercantil en Línea
3. Grabación y Distribución de tarjetas de crédito
4. Distribución de chequeras domiciliadas
5. Servicios a clientes corporativos por liquidación, custodia y pago en mercado secundario de títulos valores de renta fija
6. Procesamiento operativo para la liquidación, cobros, prórrogas, renovaciones de pagarés y registros de fianzas y garantías requerido por Mercado Medio-Empresas Comerciales
7. Atención y procesamiento de transacciones bancarias de clientes en las oficinas sede de cada región y en las oficinas principales.
8. Procesamiento de transacciones de la red de cajeros automáticos.

**Gerencia Comunicaciones Corporativas  
Caracas, 31 de enero de 2008**