

Nueve líneas de servicio de Mercantil Banco Universal poseen la certificación ISO 9001:2000

El Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (Fondonorma), aprobó la certificación para Mercantil Banco Universal según la norma ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad a la línea de servicio “Préstame”. Así mismo, la entidad obtuvo la aprobación de la ampliación de los certificados de calidad para las transacciones bancarias efectuada en la red de oficinas, las cuales suman un total de 239 oficinas a nivel nacional, y ratificó las certificaciones en ocho líneas de servicios obtenidas en períodos anteriores. Los certificados tienen una vigencia de tres años, pero anualmente se efectúa una auditoría de mantenimiento a cada una de las líneas, que permite comprobar el cumplimiento de los requisitos exigibles en la norma.

Líneas de servicio certificadas ISO 9001:2000

Certificaciones nuevas 2008

Préstamo en efectivo para tarjetahabiente Mercantil a ser depositado al instante en cuentas Mercantil (Préstame).

Certificaciones con extensión

Atención y procesamiento de transacciones bancarias en taquilla (pago de efectos, recepción de depósitos, pago de servicios, cheques de gerencia, consultas, cheques devueltos y chequeras no domiciliadas) en la red de oficinas comerciales a nivel nacional.
Oficinas tipo *Hub*, A, B y C.

Certificaciones ratificadas

Procesamiento de transacciones bajo la red de cajeros automáticos, para la realización de retiros, consultas de saldo y transferencias entre cuentas con tarjeta de débito.

Procesamiento operativo para la liquidación, cobros, prórrogas, renovaciones, cancelaciones de pagarés y registro de fianzas y garantías; requerido por la

unidad de negocio Mercado Medio- Empresas Comerciales.
Servicio a clientes corporativos por concepto de liquidación, custodia y pago en mercado secundario (venta <i>spot</i> , compra/venta estructurada y mutuo monetizado) de títulos valores de renta fija: deuda pública nacional, letras del Tesoro y Vbonos desmaterializados en moneda nacional en custodia y en cuentas de Mercantil Banco.
Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias para clientes por vía telefónica (Centro Atención Mercantil Caracas).
Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias vía Internet - Mercantil en Línea Personas y Mercantil en Línea Empresas.
Grabación y distribución de plásticos de seguridad para Tarjeta de Crédito (renovaciones, transferencias y promociones).
Solicitud y distribución de chequeras domiciliadas a nivel nacional.

Las certificaciones otorgadas por Fondonorma según la Norma ISO 9001:2000 conforman para Mercantil Banco Universal 9 líneas de servicio en total, las cuales son motivo de orgullo, así como representan el reconocimiento a la calidad de servicio que ofrece la institución, que tiene como objetivo la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus procesos.

Caracas, enero de 2009

Gerencia de Comunicaciones Corporativas