



Mercantil Banco Universal mantiene certificación ISO 9001:2008 de líneas de servicio

Al 30 de junio de 2010, el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (Fondonorma), mantiene la certificación de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 de las siguientes líneas de servicio de Mercantil Banco Universal:

- Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias para clientes por vía Telefónica (Centro de Atención Mercantil Caracas).
- 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 (tipos Hub, A y B).
- Procesamiento de transacciones bajo la Red de Cajeros Automáticos Mercantil, para la realización de retiros, consultas de saldo y transferencias entre cuentas con tarjeta de débito.
- Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias vía Internet - Mercantil en Línea Personas y Mercantil en Línea Empresas.
- Solicitud y distribución de chequeras domiciliadas a nivel nacional.
- Solicitud, procesamiento, grabación y entrega de tarjetas de crédito.
- Servicio a clientes corporativos por concepto de liquidación, custodia y pago en mercado secundario (venta *spot*, compra/venta estructurada) de títulos valores de renta fija: deuda pública nacional, letras de tesoro y Vbonos desmaterializados en moneda nacional en custodia y en cuentas de Mercantil C.A. Banco Universal.
- Préstamo en efectivo para tarjetahabientes Mercantil a ser depositado al instante en cuentas Mercantil (Préstame).
- Servicio masivo de Fideicomiso Laboral (Prestaciones Sociales y Fondos de Ahorro) para la constitución, finiquitos y procesamiento de las instrucciones relacionadas con las entradas y salidas de dinero (aportes, incorporaciones, amortizaciones, préstamos, anticipos y desincorporaciones).

Los certificados ISO 9001:2008 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.

Las certificaciones otorgadas por Fondonorma según la Norma ISO 9001:2008 a nueve líneas de servicio de Mercantil Banco Universal, 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.

Caracas, julio de 2010

Gerencia de Comunicaciones Corporativas