

**GRUPO SNB** manifiesta abiertamente su intención de ofrecer unos servicios competitivos a todos sus clientes; por dicho motivo, ha implantado un sistema de gestión de calidad y seguridad de la información en el seno de la organización, cuyo principal objetivo es alcanzar la satisfacción esperada por los clientes, a través de unos procesos establecidos y fundamentados en un proceso de mejora continua, garantizando la continuidad de los sistemas de información, minimizando los riesgos de daño y asegurando el cumplimiento de los objetivos fijados, para asegurar en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Siendo los alcances de las compañías certificadas:

**SHOPNET BROKERS S.A.** se dedica al análisis, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas para el sector asegurador y los servicios relacionados, directos o de intermediación.

Y por su parte **TIC-TECH TECNOLOGIA DE PROCESOS, S.L.U** está dedicada a los servicios de Call Center para el sector asegurador, directos o de intermediación.

Para ello GRUPO SNB asume su compromiso con la calidad y la seguridad de la información según las normas de referencia UNE/EN-ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022, por lo que la Alta Dirección establece los siguientes principios:

- **Competencia y liderazgo** por parte de la alta dirección como compromiso para desarrollar el sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información.
- Determinar las **partes interesadas** internas y externas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad y cumplir con sus requisitos.
- Entender el **contexto de la organización** y determinar las oportunidades y los riesgos de la misma como base para la planificación de acciones para abordarlos, asumirlos o tratarlos.
- Velar por garantizar la **satisfacción de nuestros clientes**, incluyendo las partes interesadas en los resultados de la empresa, en todo lo referente a la realización de nuestras actividades y su repercusión en la sociedad.
- Establecer **objetivos y metas** enfocados hacia la evaluación del desempeño en materia de calidad, así como a la **mejora continua** en nuestras actividades, reguladas en el Sistema de Gestión que desarrolla esta política.
- Cumplimiento de los requisitos de la **legislación aplicable y reglamentaria** a nuestra actividad, los compromisos adquiridos con los clientes y las partes interesadas y todas aquellas normas internas o pautas de actuación a los que se someta la empresa.
- Asegurar la **confidencialidad** de los datos gestionados por la empresa y la **disponibilidad** de los sistemas de información, tanto en los servicios ofrecidos a los clientes como en la gestión interna, evitando alteraciones indebidas en la información.
- Asegurar la **capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia**, restableciendo el funcionamiento de los servicios críticos en el menor tiempo posible.
- Establecer las medidas oportunas para el **tratamiento de los riesgos** derivados de la identificación y evaluación de activos.
- **Motivar y formar a todo el personal** que trabaja en la organización, tanto para el correcto desempeño de su puesto de trabajo como para actuar conforme a los requisitos impuestos por la Norma de referencia, proporcionando un **ambiente adecuado** para la operación de los procesos.
- Mantenimiento de una **comunicación** fluida tanto a nivel interno, entre los distintos estamentos de la empresa, como con clientes.
- Evaluar y garantizar la **competencia técnica del personal** para el desempeño de sus funciones, así como asegurar la motivación adecuada de éste para su participación en la mejora continua de nuestros procesos.
- Garantizar el correcto estado de las instalaciones y el equipamiento adecuado, de forma tal que estén en correspondencia con la actividad, objetivos y metas de la empresa.

- Garantizar un **análisis** de manera continua de todos los **procesos relevantes**, estableciéndose las mejoras pertinentes en cada caso, en función de los resultados obtenidos y de los objetivos establecidos.

Estos principios son asumidos por la Alta Dirección, quien dispone los medios necesarios y dota a sus empleados de los recursos suficientes para su cumplimiento, plasmándolos y poniéndolos en público conocimiento a través de la presente Política de Calidad y Seguridad de la Información.



Fdo.: Germán Crisol

Dirección

Fecha: 18/02/25