

En Pagatelia tenemos una máxima: ofrecer a nuestros clientes un servicio integral, transparente y de calidad en nuestra actividad en sistemas de pago de telepeaje, estableciendo relaciones basadas en la confianza con el cliente.

Nuestro afán es ofrecer siempre un servicio de alta calidad con el máximo respeto por el cliente, con honestidad y competencia.

Para ello Pagatelia adquiere los siguientes compromisos:

- *El Mantenimiento de los canales de comunicación necesarios con los clientes y demás partes interesadas para la detección de sus necesidades actuales y futuras, con objeto de asegurar su satisfacción con respecto al cumplimiento de sus requisitos y expectativas.*
- *La formación y sensibilización de todos los implicados en nuestro proceso, con el fin de mejorar el mismo y fomentar la gestión participativa de la calidad.*
- *El cumplimiento de la legislación en el desarrollo de sus actividades, así como de otros requisitos suscritos con nuestros clientes y demás partes interesadas.*
- *La mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la implantación de sistemas de medición y seguimiento de los servicios prestados a nuestros clientes, así como de los objetivos de calidad.*
- *En resumen, Pagatelia se compromete a la búsqueda de la satisfacción plena de nuestros clientes y demás partes interesadas.*

El equipo que compone Pagatelia desarrollará su trabajo orientado a la consecución de los objetivos marcados y de acuerdo, en todo momento, con los requisitos del cliente y lo indicado en esta política.

En Madrid, a 1 de septiembre de 2020



La Dirección

In Pagatelia we have a maxim: to offer our customers a comprehensive, transparent and quality service in our activity in electronic toll payment systems, establishing relationships based on trust with the customer.

Our aim is to always offer a high quality service with the maximum respect for the customer, with honesty and competence.

For this purpose, Pagatelia acquires the following commitments:

- Maintaining the necessary communication channels with customers and other interested parties to detect their current and future needs, in order to ensure their satisfaction regarding the fulfillment of their requirements and expectations.
- The training and awareness of all those involved in our process, in order to improve it and promote participatory quality management.
- Compliance with legislation in the development of their activities, as well as other requirements signed with our customers and other stakeholders.
- The continuous improvement of the effectiveness of the Quality Management System, through the implementation of measurement and monitoring systems of the services provided to our clients, as well as the quality objectives.
- In short, Pagatelia is committed to the search for full satisfaction of our clients and other interested parties.

The team that makes up Pagatelia will develop its work oriented towards the achievement of the objectives set and in accordance, at all times, with the client's requirements and what is indicated in this policy.

Madrid, September 1st 2020



The Management