

doValue

POLÍTICA DE CALIDAD

Índice

1. CONTROL DE VERSIONES	3
2. OBJETO	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE	4
4. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN	5
5. INTEGRACIÓN Y COORDINACIÓN CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	5
6. PRINCIPIOS DE CALIDAD	5
7. MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
8. COMUNICACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN	7

1. CONTROL DE VERSIONES

CONTROL DE VERSIONES	
Compañía	doValue Spain Servicing, S.A.U. y sus filiales
Título	Política de Calidad
Versión	V.1.0
Documento	Política 2
Elaborado por	Responsable de Calidad
Fecha Aprobación	31/07/2026
Responsable de la aprobación	Responsable de Calidad
Fecha ratificación	09/2026
Responsable ratificación	Consejo de administración doValue Spain
Política o normas modificadas / derogadas	n/a
Modificaciones de la versión	n/a
Fecha última actualización	31/07/2026

Versión	Causa del Cambio	Responsable	Fecha aprobación	Fecha ratificación
1.0	Versión Inicial	Responsable de calidad	31/07/2026	

2. OBJETO

La presente Política de Calidad tiene por objeto establecer los principios, compromisos y directrices que orientan la actuación de doValue Spain Servicing, S.A.U. (en adelante, "**doValue**" o "**DVSP**" o "**la Compañía**" o "**la organización**") y sus filiales, en materia de calidad, con el fin de garantizar una prestación de servicios eficiente, fiable, sostenible y orientada a la satisfacción de clientes y demás partes interesadas.

Esta Política constituye el marco de referencia del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización y refleja el compromiso de los órganos de gobierno y de la Dirección con la excelencia operativa, la mejora continua, la gestión eficaz de los riesgos y oportunidades, el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables, así como con la creación de valor para clientes, accionistas, empleados y demás grupos de interés.

Asimismo, esta Política establece las bases para la definición, implantación, seguimiento y mejora de los objetivos de calidad, promoviendo una cultura corporativa basada en la orientación al cliente, la responsabilidad, la innovación, la toma de decisiones basada en datos y el cumplimiento de los estándares internos y externos aplicables.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

La presente Política de Calidad es de obligado cumplimiento para doValue y todas sus filiales, resultando de aplicación a sus órganos de gobierno, directivos y a la totalidad de los empleados de la Organización. Asimismo, sus principios aplicarán, en lo que proceda, a los terceros, colaboradores y socios de negocio que actúen en nombre o por cuenta de doValue dentro del ámbito de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

Los principios y compromisos definidos en este documento deberán ser considerados en todas las fases de planificación, ejecución, supervisión y mejora de los procesos operativos y de soporte de la Organización.

El Sistema de Gestión de Calidad de doValue, estructurado en base a las exigencias de la Norma ISO 9001, cubre las actividades de:

«Prestación de servicios de asesoramiento, gestión y recuperación de carteras de activos financieros (incluyendo créditos performing, subperforming, UTP y NPL), así como la gestión integral de activos inmobiliarios asociados, incluyendo su administración, transformación y comercialización, dirigidos a entidades financieras, inversores y otros clientes institucionales. Asimismo, incluye la prestación de servicios especializados de gestión y recuperación de deuda por cuenta de terceros, tanto en fase amistosa como judicial».

La Organización promoverá activamente que sus proveedores, contratistas y colaboradores externos desarrollen sus actividades operando bajo estándares de calidad, cumplimiento y desempeño compatibles con los definidos en esta Política.

4. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN

Los Consejos de Administración y la Alta Dirección de doValue y sus filiales asumen el liderazgo e implicación directa en el Sistema de Gestión de Calidad y manifiestan su compromiso con la excelencia operativa, la satisfacción de clientes y partes interesadas, la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables y el desarrollo sostenible de la Organización.

En definitiva, se comprometen a:

- asegurar que la Política es adecuada al propósito, contexto y dirección estratégica de la Organización;
- integrar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de negocio;
- proporcionar los recursos necesarios para su implantación, mantenimiento y mejora;
- promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios, contractuales y demás requisitos aplicables;
- promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad;
- asegurar que la Política sea comunicada, comprendida y aplicada dentro de la Organización.

5. INTEGRACIÓN Y COORDINACIÓN CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La presente Política forma parte del Sistema Integrado de Gestión de la Organización y se aplica de forma coordinada con la Política de Cumplimiento Penal, la Política Anticorrupción y las políticas y procedimientos en materia de gestión de riesgos, seguridad de la información, protección de datos y demás sistemas de gestión implantados.

La gestión de la calidad se integrará en los procesos de negocio y en los mecanismos de planificación, gestión de riesgos, control, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

6. PRINCIPIOS DE CALIDAD

En línea con su Misión, Visión y dirección estratégica, y con el compromiso de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de clientes, partes interesadas y demás requisitos aplicables, la Política de Calidad de doValue y sus filiales se fundamenta en los siguientes principios:

- Hacer de la calidad un elemento básico en la cultura de doValue y sus filiales, implicando para ello a todo el personal afectado por el Sistema de Gestión de la Calidad, comprometido con el éxito de la organización y del Sistema implantado.

- Conseguir la identificación y el compromiso sincero con la Política de Calidad de doValue y sus filiales de todo el personal implicado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Integrar la gestión de la calidad dentro del marco corporativo de gestión de riesgos, identificando, evaluando y tratando de forma continua los riesgos operativos, regulatorios, reputacionales y de calidad que puedan afectar a la prestación de los servicios
- Apoyar el trabajo diario de todo el personal y dotar de los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus objetivos y desarrollar sus actividades con el propósito de lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollar una gestión de la calidad de consulta y participativa que aproveche las capacidades de todas las personas implicadas en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad.
- Optimizar permanentemente el proceso global del negocio para eliminar el coste de la no calidad.
- Medir de forma sistemática la eficacia y eficiencia del Sistema, de forma que la gestión de la calidad esté siempre apoyada y basada en datos objetivos a fin de conseguir la mejora continua del Sistema.
- Promover la toma de decisiones basada en datos, indicadores, evidencias objetivas y mecanismos de control que permitan evaluar de manera continua la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Extender el alcance de las directrices de la Política de Calidad de doValue y sus filiales a proveedores, contratistas y subcontratistas, colaborando con ellos en el establecimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de los requisitos de doValue y sus filiales.
- Promover que proveedores, colaboradores externos y socios de negocio compartan los estándares de calidad, cumplimiento y desempeño exigidos por doValue y sus filiales.
- Mantener una relación de confianza con clientes, inversores y demás partes interesadas, garantizando la prestación de servicios conforme a los estándares contractuales, regulatorios y de calidad asumidos por la Organización.
- Implantar sistemas que permitan conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de doValue y sus filiales, estableciendo para ello los mecanismos que permitan alcanzar el máximo grado de satisfacción de los mismos.
- Desarrollar la formación e información continuada, de todo el personal implicado en el Sistema de Gestión.

- Impulsar la innovación, la transformación digital y la mejora continua de los procesos con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la experiencia de clientes y usuarios.
- Cumplir rigurosamente la legislación vigente, así como los requisitos legales y otros requisitos de aplicación en doValue y sus filiales, incluyendo las normas de referencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Adquirir un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Identificar, evaluar y gestionar de forma continua los riesgos y oportunidades asociados a la prestación de los servicios, promoviendo acciones preventivas y de mejora que contribuyan a la sostenibilidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollar la actividad bajo los principios de ética, integridad y cumplimiento normativo, promoviendo una cultura corporativa orientada a la prevención de incumplimientos y a la actuación responsable frente a clientes, deudores, proveedores y demás partes interesadas
- Gestionar adecuadamente reclamaciones, incidencias y oportunidades de mejora, utilizándolas como herramienta para reforzar la calidad del servicio y la satisfacción de las partes interesadas.

7. MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

doValue y sus filiales mantienen el compromiso de mejorar de forma continua la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad mediante el establecimiento y seguimiento de objetivos, indicadores, auditorías, controles, revisiones periódicas y planes de acción orientados a la mejora del desempeño y de la satisfacción de clientes y partes interesadas.

8. COMUNICACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN

La presente Política será comunicada a todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación y estará disponible para las partes interesadas a través de los canales corporativos establecidos por la Organización.

La Política será objeto de revisión periódica con el fin de garantizar su adecuación a la estrategia de la Organización, a la evolución de sus actividades, a los requisitos aplicables y a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad.