

Taller de sensibilización en normativos

Contenido

- 1. Sensibilización en normativos y regulaciones aplicables
- 2. Reglas de un Call Center (Trato justo al cliente)
- 3. Código de ética
- 4. Habilidades de un Call Center.



Introducción

Son el conjunto de leyes, disposiciones, lineamientos y demás ordenamientos a los que deben dar cumplimiento los sujetos obligados y entidades financieras supervisados por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores** (CNBV).

¿Cuáles son las nuevas normativas financieras?

Por último, **las nuevas normativas financieras buscan una mayor transparencia e información para el consumidor**, en un contexto donde cada vez el usuario financiero está más informado.



Art. 44 Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a todas las Entidades Financieras.

SECCION V. DE LA PUBLICIDAD

CAPITULO I. Disposiciones Comunes

Artículo 44. Las Entidades Financieras, en el ofrecimiento de productos o servicios financieros por teléfono, deben, al iniciar el contacto con quien conteste, identificar la Entidad Financiera y la persona que llama, así como preguntarle si desea que le ofrezcan determinado producto o servicio financiero. Si la respuesta es en sentido negativo, la Entidad Financiera deberá abstenerse de ofrecer a dicho Usuario el producto o servicio en cuestión, por un lapso de 12 meses siguientes a la negativa del mismo.



Aviso de privacidad

Es un **documento físico**, **electrónico o sonoro**, a través del cual, el responsable informa al titular sobre la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

El aviso de privacidad tiene como **propósito principal** establecer y delimitar el alcance, términos y condiciones del manejo de los datos personales.

De esta forma, el titular puede tomar decisiones con relación a sus datos personales y mantener el control y disposición de su información.



LFPDPPP

El objeto de esta Ley es: "la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas".

Sus disposiciones son aplicables a todas las personas físicas o morales, del sector privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales en el ejercicio de sus actividades, por lo tanto empresas como bancos, hospitales, escuelas, asociaciones religiosas, y profesionistas como abogados, médicos, entre otros, se encuentran obligados a cumplir con lo que establece la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares.

Esta Ley fue publicada el 5 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación y entró en vigor el 6 de julio de 2010.

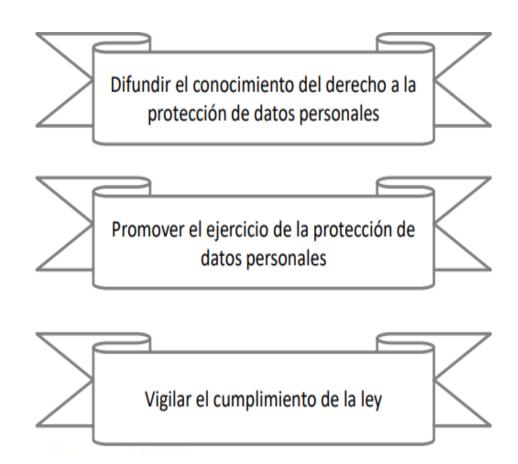


¿Qué es el INAI y cuál es su función?

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) es el organismo constitucional autónomo garante del cumplimiento de dos derechos fundamentales: el de acceso a la información pública y el de protección de datos personales.









Sanciones e infracciones

-El INAI cuenta tiene la facultad de imponer sanciones a quienes vulneren los datos personales.

-Las sanciones se imponen al responsable, encargado o tercero del tratamiento de datos personales.

"MENDIONA SIEMPRE TU AVISO DE PRIVACIDAD Y PROTEGE LOS DATOS DE CADA CLIENTE, RECUERDA, ES MUY IMPORTANTE Y ES RESPONSABLIDAD DE TOD@S"



¿Qué son los Datos Personales?

Articulo 3 fracción V

Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Entre los datos se encuentran los que identifican a la persona o aquellos que permiten comunicación con su titular, así como datos de empleo, características físicas y patrimoniales.



Trato justo al cliente

Es un programa que comprende 4 principios fundamentales para la gestión de las finanzas responsables

- 1. Funciona tal como se describe
- 2. Apropiado
- 3. Valorjusto
- 4. Fácilde entender



Trato justo al cliente

- 1. Seguir el script de telemarketing al pie de la letra.
- 2. No dejar al cliente "en espera" durante la llamada.
- 3. Conducir la comunicación con el cliente de manera cortés y respetuosa.
- 4. Escuchar atentamente al cliente sin interrumpirlo.
- 5. Evitar entrar en conflictos o debates con el cliente.
- 6. Adecuar el tono y velocidad de la voz, principalmente al comunicar costos, términos, condiciones y exclusiones.



Habilidades de Call Center Etiqueta Telefónica

Principios base de llamadas de call center

- -Saludo (buenos días, tardes, noches)
- -Presentación Institucional (Nombre y Apellido)
- Identificación de clientes (titular o tercero)
- -Motivo de la llamada (Indicar porque razón estamos llamando)
- -Artículo 44 y aviso de Grabación de la Llamada
- -Aviso de grabación de la llamada
- -Aviso de privacidad
- -(Intento de Venta)
- -Lanzar una característica
- -Indicar la ventaja
- -Indicar beneficios (creación de escenarios)
- -M anejo de objeciones (Analizar los argumentos del cliente y crear necesidades acompañado de un cierre).
- -**Despedida institucional** (agradecer el tiempo prestado en la llamada, indicar Nombre y Apellido y desear un excelente día, tarde o noche.

"Recuerda que es sumamente importante aplicar tus leyendas normativas"





