



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.



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la  
Información y Protección de Datos Personales

Difundir el conocimiento del derecho a la  
protección de datos personales

Promover el ejercicio de la protección de  
datos personales

Vigilar el cumplimiento de la ley



# 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 RESPONSABILIDAD DE TOD@S”

# ¿Qué son los Datos Personales?

Artículo 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. *Valor justo*
4. *Fácil de 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”**

