



SERVICIO AL CLIENTE

NORMATIVIDAD

ENTIDADES QUE VIGILAN

EL INICIO

VALORES

Normatividad Institucional y Estándares del Servicio al Cliente

El cliente tiene el derecho a elegir el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades o posibilidades, con base en esto se debe manejar una información oportuna, adecuada, comprensible y completa de los productos que se le están ofreciendo

El cliente debe recibir una excelente calidad en los productos y servicios que ha elegido, deben ser entregados de una forma respetuosa, cordial sin que se presente ningún tipo de diferencia entre un cliente a otro.

Concordancia a la estructura organizacional de la entidad supervisada, de manera tal que permita una adecuada atención del cliente y usuario, acorde al mercado objetivo que atiende

Un asesor comercial para desempeñarse con éxito en ese cargo, necesita recibir unos conocimientos específicos y una formación profesional que le permitan desenvolverse sin problemas en las diversas situaciones que se le pueden plantear

Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.

El cliente puede presentar peticiones, quejas y reclamos cuando este lo desee sin generar costo alguno y que sea en la brevedad posible

Es obligación de estas entidades supervisadas brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

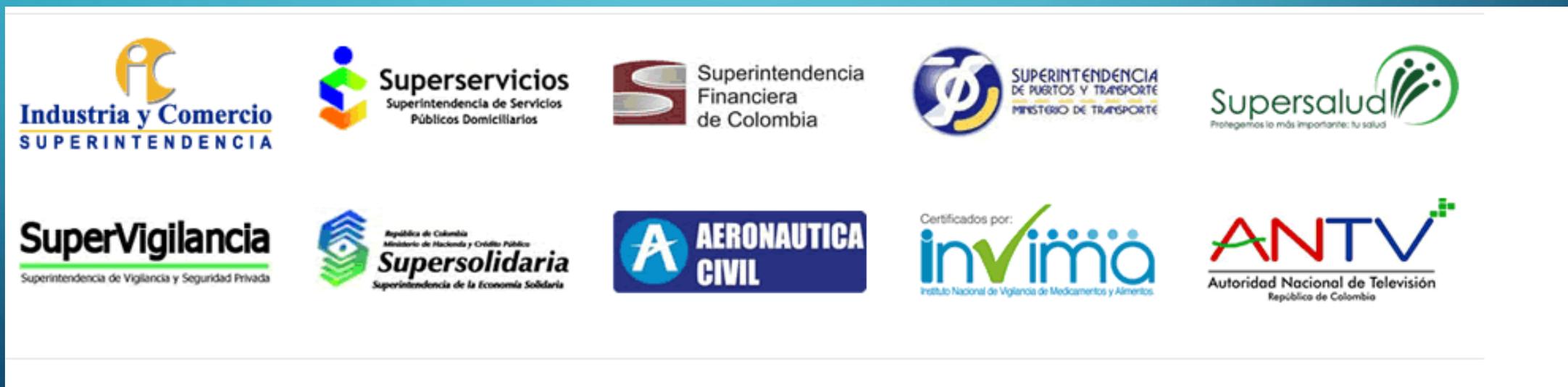
Los funcionarios encargados de esta labor tienen que tener una serie de características especiales las que aplicadas al desarrollo de sus funciones, permitirán obtener los objetivos propuestos por la institución y en particular para cada oficina.

Si hay excelente servicio al interior de la organización podrá haber excelente servicio para el cliente externo. Si el cliente interno está satisfecho, el cliente externo también lo estará

NORMATIVIDAD



- Ley 1480 de 2011 por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones



DERECHOS

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

1.9. Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

1.11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.