

## Serie de Implementación del SPTF

### Dimensión 4: Tratar Responsablemente a los clientes.

### 25 Febrero 2015.

**Moderadora:** Cara Forster, Asociada del SPTF

**Panelistas:** Brian Olarte de OI Colombia y Tomas Rodríguez de IXMATI

#### Introducción

Resumen del estándar, las prácticas esenciales y los indicadores que se discuten en esta sesión:

- **Estándar 4e.** Mecanismos para la resolución de reclamos.

#### Entrevista con Brian L. Olarte Cashin, OI (Opportunity International, Colombia)

- **Opportunity International Colombia S.A.** tiene 42 años como ONG y en el 2012 inicio operaciones como Compañía de Financiamiento regulada por Superintendencia Financiera de Colombia.
- **MISION:** Empoderar a las personas menos favorecidas y excluidas socialmente de nuestro país proveyéndoles acceso a servicios financieros y capacitación para que logren transformar sus vidas, las de sus familias y comunidades.
- Están comprometidos con la GDS y su iniciativa de tres coronas que consiste en:
  - SPTF, ser miembros y buscar la calificación social de Social Performer Task Force, adhiriendo y siguiendo los estándares sociales
  - Smart Campaign, trabajando en busca de la certificación.
  - MFTransparency, Transparencia en Microfinanzas, con el inicio de reportes.
- Aplicación de las Prácticas Esenciales en Opportunity International.
  - **4e.1:** Informar a los clientes de sus derechos por medios escritos, visuales, como por ejemplo, volantes informativos, reuniones, en los monitores del hall bancario y por medio de la página web institucional, del derecho de hacer preguntas, poner quejas y hacer reclamos acerca del servicio y de los productos. OI se asegura que los clientes realmente entiendan como utilizar el sistema y que lo usen.
  - **4e.2:** Todos los empleados en la compañía, al entrar son capacitados en servicio al cliente y son capacitados en como direccionar una llamada, una pregunta o una queja hacia el analista. El analista es el encargado de responder las “PQR” preguntas, quejas y reclamos y está capacitado en todo el sistema. Otro punto importante es que todos los asesores de la compañía tienen que tomar la capacitación cada seis meses y pasar la evaluación o examen.
  - **4e.3:** Por ejemplo en el 2014 OI, recibió una serie de “PQR” a través de los siguientes canales: por medio de la institución que cuenta con el canal del sitio web, que ingresando al link del servicio al cliente, puede hacer su pregunta o reclamo y el analista la recibe, la ingresa al sistema y le da un número de radicación o incidencia, se comunica con el cliente y le da este número y los tiempos de respuesta, lo mismo sucede como si es por medio de correos, teléfonos o dentro de la oficina. Fuera de la compañía los clientes tienen el derecho de hacer los “PQR” a través de la Superintendencia

Financiera, por medio de los mismos canales antes mencionados. El tiempo de respuesta promedio de OI fue de 11 días.

### Preguntas

- ¿Cuántas oficinas y clientes tienen, porque el número de quejas es bajo con respecto a la cantidad de clientes?
  - Se cuenta con 11 oficinas, 6 en la Costa norte, 2 en Cucuta y 2 en Bogota. Opportunity International Colombia empezó con cero clientes, pero han ido progresando y vinculando mayor cantidad de clientes. El pico de quejas alcanzado en el 2013 se debió a extractos bancarios, pero en realidad no se ha comparado en la industria el hecho de si son bastantes o pocos clientes. Actualmente cuentan con 11 mil clientes, y a futuro no descartan realizar esta comparación.
  - 4e.4: Dentro de las etapas del sistema de atención al cliente, está la etapa de monitoreo e identificación, por ejemplo el 2013 hubo muchas quejas acerca de que los clientes no estaban recibiendo sus extractos de cuenta, y esto es importante porque dentro de nuestro manual de protección al cliente, tenemos que entregar nuestra información clara, precisa y a tiempo a los clientes, cuando vimos la cantidad de reclamos, hablamos con el área de operaciones y oficinas e identificamos los errores.

### Comentarios Tomas Rodríguez, Socio de IXMATI, Nicaragua

- Opportunity International Colombia tiene varios mecanismos para informar a sus clientes, tienen la página web, tienen afiches y constantes reuniones, en donde los clientes tienen la oportunidad de informarse sobre los temas de crédito.
- OI Colombia es proactivo para la gestión de quejas y sugerencias, teniendo la oportunidad de aplicar el SPI4 he observado cómo trabajan los grupos con los promotores de crédito. Hay bastante pro actividad en el sentido de que cuando preguntan a las personas en que se pueden mejorar o en que se falla en el OI. Lo importante es darle la palabra a las personas para conocer sus impresiones sobre la institución.
- Hay un compromiso de la organización en la gestión de las quejas y sugerencias, la búsqueda de alternativas no costosas para poder buscar respuestas al acceso de quejas y sugerencias por parte de los clientes. En dos años OI han implementado un buen sistema de quejas y sugerencias de manera eficiente, donde muestran su compromiso para cumplir con este estándar.
- La legislación colombiana también contribuye, enmarcando el proceso, por ejemplo la legislación colombiana es bien exigente, en el buen término de la palabra, por lo tanto es un buen marco de referencia para que las instituciones puedan cumplir sus estándares y así va de la mano con la legislación nacional.
- Aspectos importantes a considerar:
  - Tener procesos bien definidos
  - Contar con un sistema de registro y un archivo histórico
  - No solo dar respuesta a la queja concreta, también revisar procesos cuando hay quejas repetitivas
  - Utilizar otros mecanismos complementarios tales como: encuestas o visitas de auditoría

### Preguntas de participantes

- ¿Cómo miden el nivel de satisfacción/ insatisfacción del cliente?

- Brian - Por medio de encuestas de satisfacción con el proceso de PQR (Proceso de preguntas, quejas y respuestas). Además se están implementando encuestas de satisfacción de entradas y salidas de clientes; así que se estarán utilizando tres canales para este tipo de medición: la satisfacción con el sistema al servicio al cliente, la satisfacción general con los productos y las encuestas de salida.
- ¿Cómo manejan los conflictos cuando el asesor tiene una versión diferente a la queja de la que reporta el cliente?
  - Brian - Inicialmente si hay varias incidencias con el mismo asesor, interviene recursos humanos, pero si es una sola incidencia, por ejemplo, el cliente dice que el asesor comentó entre personas en su negocio que debe dinero, lo cual no es correcto, y el asesor niega la situación, esto se reporta a la oficina, a los jefes, se toma la decisión de volver a tomar una capacitación de servicio al cliente. Siempre se están atentos a buscar soluciones y escuchar las dos partes.
- ¿Cómo dan por cerrado un reclamo, como verifican que el cliente quedo satisfecho?
  - Brian - No se da seguimiento a cada uno de los PQR, pero por medio de las encuestas, se realiza un 15% de las PQR y semestralmente se pide al área que analiza estos temas, que llamen o se pongan en contacto con el cliente para realizar otros tipos de preguntas. Es el único método que se hace para conocer si los clientes están satisfechos, si no lo están, obviamente el cliente volverá a comunicarse con servicio al cliente. El resultado de las encuestas es lo que si se le da seguimiento.
- ¿Además de talleres, que otros mecanismos o herramientas, utilizan para fomentar la cultura de servicio al cliente en el personal?
  - Brian - Básicamente talleres, charlas y capacitaciones, porque lo importante es el cliente, hacerle bien, tratarlo con respeto. Nuestros gerentes y supervisores reciben constantemente este tipo de capacitaciones.
- ¿Qué pasa con las consultas que requieren una respuesta rápida o urgente, y que tipo de sanciones dan al personal por falta de cumplimiento con los procedimientos de servicio al cliente?
  - Brian - En el manual de instructivos, las preguntas que se pueden resolver inmediatamente, son porque se puede acceder al sistema o la información es accesible, si es una llamada, se le da la respuesta ahí mismo. Las preguntas que no podemos responder inmediatamente van al sistema, se le da un número de radicación al cliente y se trata de responder en un plazo de 1-15 días vía correo certificado.
  - En cuanto a las sanciones, no se ha establecido ningún tipo de penalidades para los empleados o los asesores.

Dónde encontrar más recursos:

- Resumen de los Estándares: <http://www.sptf.info/spmstandards/universal-standards>
- Esta presentación y grabación del audio: <http://sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>
- Biblioteca de recursos GDS para los Estándares Universales: <http://sptf.info/resources/resource-center/?view=resourcecentercategory&id=8>