



Asociación Solidarista de Empleados de Samtec

Política de Servicio al Asociado

Servicio al cliente: es el servicio pertinente, claro, oportuno y eficaz que debe prestar un asesor de crédito a los asociados de Asamtec, siguiendo los siguientes lineamientos:

- Atender de forma respetuosa y amable.
- Preguntar al asociado “En que le puedo servir o ayudar”
- Brindar la información clara sobre créditos y productos que ofrece la asociación.
- Realizar cada trámite en un tiempo estimado de atención no mayor a 5 minutos (trámites de préstamo personal) y en un tiempo no mayor a 15 minutos (trámites de préstamo fiduciario)
- Mantener en el escritorio el identificador con el nombre del asesor.
- Brindar atención personal y telefónica.
- Atender ventas directas de vitrina mostrando la mejor de compra al asociado.
- Cuando un asesor no tiene la respuesta inmediata sobre algún tema de servicio, tratará de resolver en menor tiempo posible la inquietud.
- Mostrar interés a las consultas de nuestros clientes asociados, mostrando empatía en todo momento.
- Mantener el espacio de atención limpio y ordenado.
- En caso de que un asociado quiera comunicar un problema o queja, debe atenderse en forma respetuosa y trasladar el caso a la jefatura de servicio.