



GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

ACT:01.1

Marzo 2024

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO 03010301-POL-ACT01.1	
Subgerencia de Sucursales y Clientes	14/03/2024	2/8

INDICE

1. OBJETIVOS.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. POLÍTICA	4
3.1 Obligaciones del emisor con el Cliente.....	4
3.2 Estructura formal de soporte.	5
3.3 Definiciones de operación.....	5
3.4 Recursos humanos	5
3.5 Monitoreo y control.....	5
3.6 Reportaría	6
4. VIGENCIA.....	6
5. AUDITORIA	6
6. CONTROL DOCUMENTAL	7

CLASIFICACIÓN: Uso Interno	ESTADO DEL DOCUMENTO: Versión Final
-----------------------------------	--

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO 03010301-POL-ACT01.1	
Subgerencia de Sucursales y Clientes	14/03/2024	3/8

1. OBJETIVOS

La presente Política tiene por objetivo regir los valores, criterios y estándares mínimos que se deben observar en la gestión de atención de clientes de Tricard S.A. en sus diferentes canales de contacto y, especialmente, en lo relativo al funcionamiento del Servicio de Atención a Clientes para la atención de requerimientos y/o reclamos.

2. DEFINICIONES

Atención del caso: Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la Unidad de Servicio al Cliente, sobre el caso de requerimiento o reclamo realizado por el cliente.

Cliente: Es toda persona natural que contrata o solicita alguna oferta de servicios financieros entregados por Tricard S.A.

Reclamo: Es la petición de una reparación presentada por el Cliente en forma verbal o escrita a través de los canales disponibles para el efecto.

Requerimiento: Es la petición de una respuesta a una solicitud no reclamante presentada por el Cliente en forma verbal o escrita a través de los canales disponibles para el efecto.

CLASIFICACIÓN: Uso Interno	ESTADO DEL DOCUMENTO: Versión Final
-----------------------------------	--

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO 03010301-POL-ACT01.1	
Subgerencia de Sucursales y Clientes	14/03/2024	4/8

3. POLÍTICA

3.1 Obligaciones del emisor con el Cliente

- a) Información al Cliente: De acuerdo a la normativa contenida en la Ley N° 19.496 y sus reglamentos, el Cliente debe recibir información clara, completa y oportuna de los productos y/o servicios financieros que ofrece Tricard S.A., entre otros, información de gastos y condiciones de la prestación de los mismos al momento de su contratación, vigencia y término de la relación comercial.
- b) Canales de comunicación: Para efectos de la Ley N° 21.234 que regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, Tricard S.A. dispone de canales de comunicación de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos durante todos los días del año, las veinticuatro horas del día.
- c) Atención de Reclamos: Tricard mantiene vigente un sistema de recepción de Reclamos y solicitudes para recoger Requerimientos de los Clientes a través de los diferentes canales institucionales disponibles, incluso a través de los organismos oficiales de protección al consumidor u otros medios de los que se disponga en el futuro. Este sistema de recepción de Reclamos y solicitudes genera siempre un código de control del servicio que será monitorizado, trazable y gestionado por los diferentes niveles de supervisión a efecto de dar cumplimiento a los plazos estipulados por la ley.
- d) Servicio de calidad: El Cliente tiene derecho a que el producto y/o servicio financiero que contrate con Tricard S.A. sea proporcionado en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:
 - Trato respetuoso: Todos los Clientes y usuarios, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los funcionarios el mismo trato cordial y respetuoso.
 - Cumplimiento de los términos pactados: El Cliente recibe el servicio ofrecido por la entidad en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
 - Atención oportuna, diligente y segura: Los servicios que utiliza el Cliente son brindados de manera oportuna, diligente y segura.

CLASIFICACIÓN: Uso Interno	ESTADO DEL DOCUMENTO: Versión Final
-----------------------------------	--

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO 03010301-POL-ACT01.1	
Subgerencia de Sucursales y Clientes	14/03/2024	5/8

3.2 Estructura formal de soporte.

Tricard S.A. cuenta además con una organización formal y responsable de la administración, mantención, monitoreo, seguimiento y control de los Requerimientos y Reclamos canalizados a través de la plataforma de Servicio al Cliente. Esta unidad está a cargo de una jefatura competente y su dependencia está radicada en la Subgerencia de Sucursales y Clientes de Tricard.

3.3 Definiciones de operación.

El ingreso de Requerimientos y/o Reclamos debe estar disponible para los diferentes canales de contacto definidos en el Manual de Operación de la Unidad de Servicio al Cliente.

3.4 Recursos humanos

Los funcionarios del Servicio a Clientes deberán ser personas competentes, debidamente evaluadas para el perfil del cargo, y sometidos a capacitación y pruebas periódicas de calidad respecto de su desempeño.

Tricard S.A. procurará que la renta del personal que se desempeñe en esta unidad tenga un componente variable acorde con el resultado de dichas evaluaciones.

3.5 Monitoreo y control

La plataforma de servicio debe mantener un sistema de monitoreo automático que permita el control y seguimiento de diferentes variables referidas a:

- Estándares de servicio.
- Calidad del servicio.
- Tiempos de atención.
- Volúmenes de Reclamos y casos.
- Tipología de Requerimientos.

En forma mensual, la Subgerencia de Sucursales y Clientes de Tricard revisará los reportes de gestión emitidos a efectos de medir la calidad de atención a Clientes. Adicionalmente, esta Subgerencia deberá remitir mensualmente, un informe al Comité

CLASIFICACIÓN: Uso Interno	ESTADO DEL DOCUMENTO: Versión Final
-----------------------------------	--

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO 03010301-POL-ACT01.1	
Subgerencia de Sucursales y Clientes	14/03/2024	6/8

de Riesgo Operacional con un detalle de la gestión del período, a efectos de que este organismo evalúe y requiera, en caso de ser pertinente, las mejoras correctivas que estime oportunas.”

3.6 Reportaría

Mensualmente, la Unidad de Atención a Clientes emitirá reportes de actividad del área, dirigidos a la Gerencia General de Tricard, con copia a la Gerencia de Contraloría, Subgerencia de Auditoría Interna, Subgerencia de Riesgo Operacional, Subgerencia de Operaciones, Subgerencia de Riesgo de Crédito y Subgerencia de Sucursales y Clientes de Tricard.

La estructura de dichos reportes considera lo siguiente:

- Total de Reclamos y Requerimientos ingresados a la plataforma de administración de casos durante el período.
- Identificación de las principales clasificaciones y motivos de Reclamos.
- Apertura de Reclamos por canal de ingreso con énfasis en el Servicio Nacional del consumidor (Sernac).
- Cumplimiento de plazos de respuesta para cada tipo de caso y canal.

4. VIGENCIA

El presente documento comienza su vigencia a contar del día de su aprobación. Deberá ser actualizado cada tres años o en una periodicidad menor, cuando se presenten cambios a nivel normativo, estratégico, táctico u operativo que así lo ameriten.

5. AUDITORIA

La Subgerencia de auditoría interna, dentro del desarrollo de su plan anual de auditorías basado en riesgos, considerará este documento como parte de su revisión y será, dentro de dicho contexto, materia auditable.

Se incorporará a los programas de trabajo la realización de pruebas para evaluar su nivel de cumplimiento, y reportar eventuales oportunidades de mejora asociadas a dicha revisión.

CLASIFICACIÓN: Uso Interno	ESTADO DEL DOCUMENTO: Versión Final
-----------------------------------	--

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO 03010301-POL-ACT01.1	
Subgerencia de Sucursales y Clientes	14/03/2024	7/8

6. CONTROL DOCUMENTAL

Historial de creación

VERSIÓN	AUTOR	GERENCIA	FECHA	COMENTARIOS
ACT:00	Rodrigo Barrios	Subgerencia de Sucursales y Clientes	01/07/2014	Creación del documento
ACT:01	Rodrigo Barrios	Subgerencia de Sucursales y Clientes	06/05/2020	Actualización de formato
ACT:01.1	Angely Quezada Analista Cumplimiento	Gerencia Contraloría	14-03-2024	Ratificación

Este documento ha sido revisado por

VERSIÓN	REVISOR	GERENCIA	FECHA	Nº SESIÓN
ACT:00	Directorio	-	21/08/2014	Nº08/2014
ACT:01	Sergio Seriche	Gerencia General de Tricard	08/07/2020	 RE Política de atención a Clientes.
ACT:01	Lorena Bruzzzone	Gerencia de Contraloría	17/07/2020	 RE 03010301-POL-ACT0
ACT:01.1	Fernando Peralta Subgerente SAC	Gerencia Crédito y Cobranza	04-03-2024	 RE_ Actualización - Política Calidad Servic
ACT:01.1	Sergio Seriche Gerente	Gerencia General de Tricard	15-03-2024	 RE_ Actualización - Política Calidad Servic

Este documento ha sido aprobado por

VERSIÓN	APROBADOR	FECHA	Nº SESIÓN
ACT:00	Directorio Tricard S.A.	21/08/2014	Nº08/2014
ACT:01	Directorio Tricard S.A.	28/08/2020	Nº08/2020
ACT:01.1	Directorio Tricard S.A.	26/03/2024	Nº03/2024

CLASIFICACIÓN: Uso Interno	ESTADO DEL DOCUMENTO: Versión Final
-----------------------------------	--

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO 03010301-POL-ACT01.1	
Subgerencia de Sucursales y Clientes	14/03/2024	8/8

COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

El dueño de este documento es **Subgerente de Sucursales y Clientes**. En él recae la responsabilidad de mantenerlo actualizado y de asegurar su cumplimiento y eficacia continua. En el evento que exista más de un área responsable de la política, se deberá establecer, de forma clara, las revisiones y aprobaciones necesarias para su correcta formalización.

Toda actualización y/o modificación del presente documento debe ser informado al Área de Gestión Documental al correo electrónico normativainterna@tricot.cl, para que se inicie el proceso de gestión documental de normativa interna.

CLASIFICACIÓN: Uso Interno	ESTADO DEL DOCUMENTO: Versión Final
-----------------------------------	--