

Servicio al Cliente / Serviço ao Cliente

Fondos de Inversión / Fundos de Investimento



¿Qué es Servicio al Cliente?

“Una serie de actividades diseñadas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, esto es, el sentimiento de que el producto o servicio ha cumplido sus expectativas.”

Turban, E.



En un entorno cambiante y competitivo tiene implicaciones adicionales...

“Ya no basta con satisfacer a los clientes; ahora hay que dejarlos encantados”.
Philip Kotler



“When customer comes first, customer will last”.
Robert Half



Así visto, es ocioso que existan Normas del Regulador, que obliguen al Servicio al Cliente....



Pero existen porque Protección al Inversor y Servicio al Cliente, coinciden.



Veamos algunos casos...



Normas Protección al Inversor / Servicio al Cliente en Nuestros Países

1. Información de venta: Reglamento interno, Prospecto, Resumen, Documento Fundamental Inversor (DFI – KIID). Lenguaje simple.
2. Categoría de cliente: Institucional, profesional, sofisticado, natural, jurídico, minorista, mayorista, asesorado, no asesorado.
3. Perfil de cliente y asesoría afín. Revelar si es asesoría independiente o no.
4. Información posterior: Estados de cuenta, hechos relevantes e informes periódicos.
5. Indicadores de riesgo, rentabilidad, diversificación.



Normas Protección al Inversor / Servicio al Cliente en Nuestros Países

6. Unidad de reclamos y servicio al Cliente. Independiente otras áreas.
Oficial Cumplimiento.
7. Resolución de conflictos de interés a favor del cliente (fondo). Informar transacción con parte relacionada.
8. Actuación en mejor interés del cliente.
9. Asesoría profesional (certificación).
10. Defensor del Inversor (Ombudsman).



Pero Servicio al Cliente puede ir más allá de Normativa

1. Educación financiera.
2. Atención personalizada.



Newsletters



Página: 1 de 4

Tamaño automático

Publicado en mayo de 2014

Solo para inversores o asesores profesionales

Boletín mensual

Schroder ISF* Strategic Bond

Abril de 2014

Rentabilidad %**	Abril 2014	1 año	3 años (anualizada)	5 años (anualizada)
Schroder ISF Strategic Bond (Participaciones de acumulación A)	-0,11	0,62	1,84	4,27
Schroder ISF Strategic Bond (Participaciones de acumulación I)	-0,01	1,88	3,11	5,57
Índice de Referencia: USD LIBOR 3 Months	0,02	0,25	0,34	0,35

**Rentabilidad de las Participaciones A e I, comisiones excluidas, conforme al valor liquidativo neto (con respecto al precio de compra). Fuente: Schroders, Bloomberg, a 30/04/14, rentabilidad en USD.

Perspectiva general de los mercados

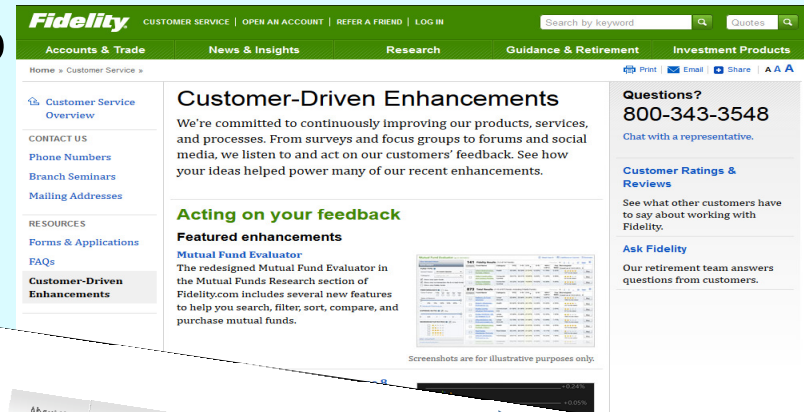
La continua solidez de la renta fija ha sido la característica principal de un mes que, por otra parte, ha traído pocas sorpresas para los inversores desde una perspectiva económica. El telón de fondo económico ha sido positivo en términos generales, con algunas publicaciones de datos decepcionantes que, en general, ya estaban descontadas por la gran parte de los inversores. A pesar de ello, los tipos gubernamentales han retrocedido y los índices de crédito han nanado terreno.

Unido han reflejado este comportamiento con una caída del 2,74% al 2,66%. El consenso del mercado de que la Reserva Federal (Fed) y el Banco de Inglaterra subirán los tipos ha aumentado la popularidad de las posiciones cortas en duración del Reino Unido y EE.UU. En abril, algunos inversores han invertido estas posiciones, y la caída de los rendimientos se ha visto impulsada en gran medida porque los inversores han cubierto sus posiciones cortas.

Los rendimientos de los bonos del Estado tanto de la zona euro central como periférica también han caído en abril. El rendimiento de los bunds alemanes a 10 años se ha reducido del 1,57% al 1,47%. En Italia, el rendimiento ha pasado del 3,29% al 3,07%, mientras que en España, la cifra se ha reducido del 3,23% al 3,02%. Los datos económicos han mejorado en general en la zona euro, pero la crisis no resuelta en Ucrania y un entorno de inflación baja han empujado los rendimientos de la deuda pública más a la baja. En abril, la cifra de inflación general de la zona euro ha subido del 0,5% al 0,7%, pero no ha alcanzado las expectativas y sigue estando muy por debajo de la tasa objetivo del 2%.

Servicio al Cliente puede ir más allá De Normativa

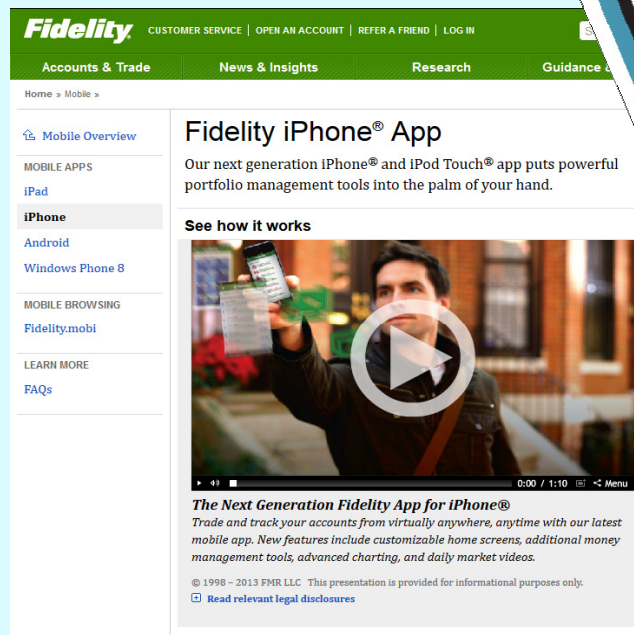
3. Respuesta rápida a consultas o reclamos.
4. Acceso a web site + información 24/7.

A screenshot of the Karvy Investor Services website, specifically the 'Investor Query complaint' form. The form is titled 'Investor Query complaint' and includes a sub-header 'For any queries or complaints that you have related to any of the Mutual Funds serviced by us, please fill in the details below and we will revert back at the earliest with a resolution.' The form fields include: 'Funds', 'Account Number', 'Application Number', 'Cheque Number', 'Investor Name', 'Email ID', 'Query Subject', 'Transaction Date' (with a date picker set to 02/02/2014), and 'Comments'. There are 'Submit' and 'Reset' buttons at the bottom of the form. The website header includes the Karvy logo and navigation links like 'About Us', 'Client Services', 'Knowledge Center', 'Information Center', 'Contact Us', and 'Careers'.

Servicio al Cliente puede ir más allá de Normativa

5. Integración y facilidad de servicios corporativos.

6. Transacciones on line.



Servicio al Cliente puede ir más allá de Normativa

Investor Services

We thank you for choosing Reliance Mutual fund for your investment needs. We understand that different people have different requirements. Keeping this in mind, we bring you a range of customized services to make the investments simpler and convenient for you at all times.

A. Modes of Investment / Transaction

- **Transact Online:** Enjoy 24*7 transaction facility. [click here](#) for more.
- **Transact via Mobile:** Complete a onetime registration process to transact via your Mobile. To know more, kindly contact the customer care helpline on the number mentioned below.
- **Transactions on Stock Exchange Platform:** You can buy and sell units through platform i.e. BSE STAR Platform (BSE) and MFSS platform (NSE) so that these seamlessly reflect in your Demat account.
- **Purchase on Phone:** Introducing a new age concept for you where you can make Mutual fund over the phone by calling the toll free number. To know the one time activate this facility, kindly contact the customer care helpline on the number mentioned below.
- **Transact via Physical Application:** Simply fill and submit the application form with documents at any investor service center. For service center information [click here](#). Application [click here](#).

B. Value Added Services

- **Pull SMS Services –**
You can now get information on **Account Balance** and **NAV** of all the schemes under your SMS.

Type of folio	Scheme Balance	NAV	Statement Account
Single Folio	balance to 966 400 1111	mynav to 966 400 1111	ESOA to 966 400 1111
Multiple Folios	balance(space followed by last 6 digits of the folio number) to 966 400 1111 For example: balance 987521	mynav(space followed by last 6 digits of the folio number) to 966 400 1111 For example: mynav 987522	ESOA(space followed by last 6 digits of the folio number) to 966 400 1111 For example: ESOA 987523

- **Dedicated Investor Desk on RMF website –**
Get the experience of a virtual branch with **Investor Desk**. It provides useful information with the standard procedures and formats. You will also find the list of the Branch as per your location.

Related Links

- [NCT Checklist](#)
- [Services@RMF](#)
- [Online transaction test](#)
- [Quick Facts](#)
- [Know Your Customer](#)
- [Investor Desk](#)

Quick Enquiry

➔ [Tools & Resources](#)

- SIP/STP/SWP Calculators
- Power of Compounding Calculator
- Goal Calculator
- Risk Profiler

➔ [Contact Us](#)

Personal

Privilege

Wealth

Private

NRI

Corporate

Business

ICICI Bank

Products

Apply Online

Payments

Connect

Personal

Investments

Investment Products

Mutual Funds

Invest Online

Investments in Mutual Funds at a click

BUY NOW

ICICI BANK NSF

1453.00

07 JUN 12:20:00

HIDE

LOGIN

CONNECT

RATES & CHARGES

OFFER ZONE

GET IN TOUCH

Invest Online

Pero no es tan fácil...enfrentamos:

Costos

(Que debemos racionalizar)

+

Competencia

(Que debemos monitorear)



Y el Servicio al Cliente no es estático



Un último recordatorio...

“Good customer service costs less than bad customer service”.

Sally Gronow, Welsh Water



Gracias / Obrigado

