

POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La presente Política de relación con los clientes establece los términos en que aBanza Empresas orienta a los clientes sobre las medidas y prácticas que se deben cumplir al momento de tener una relación con la empresa.

Estamos comprometidas con construir relaciones de largo plazo con nuestros clientes, fundamentadas en la comprensión de sus necesidades y enmarcadas en un trato amable, respetuoso, igualitario y libre de discriminación.

Esta Política puede cambiar con el tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios.

Alcance

Establecer lineamientos para el buen manejo de la relación aBanza Empresas - cliente y el servicio enfocado en el cliente que deberán brindar los colaboradores de la empresa.

Compromisos

A continuación, se establecen los siguientes compromisos con nuestros clientes:

- **Cumplir con sus compromisos legales y contractuales, y asegurar la calidad de nuestros servicios:** Cumplir todos los compromisos y requisitos establecidos en la relación con un cliente ya sean legales, contractual o de palabra, instando siempre a dejar algún tipo de registro de los compromisos de ambas partes, para evitar malos entendidos y alinear expectativas.
- **Dedicar esfuerzos a conocer a los clientes con el objetivo de comprender sus intereses y necesidades:** El objetivo es establecer una relación de confianza profesional que genere experiencias positivas, vínculos a largo plazo y que permita que las relaciones comerciales se basen en el beneficio mutuo.
- **Dar un trato equitativo, justo y no discriminación:** Todo el equipo de trabajo debe seguir la política general de no discriminación de la empresa y entregar un trato equitativo, justo y libre de discriminación a todos los clientes que requieran los servicios de la organización.

Queda prohibido cualquier tipo de discriminación por identidad de género, edad, orientación sexual, estado civil o conyugal, raza o color, origen étnico, condición de inmigrante, nacionalidad e idioma, cultura, religión, opinión política, discapacidad, condición médica y estado de VIH, estado de embarazo, situación económica, condición social y apariencia física.

- **Resguardo de la privacidad de los datos e información:** Garantizar la privacidad de la información y seguridad de datos proporcionados por nuestros cliente. Para ello, contamos con los siguientes mecanismos: solicitud de autorización expresa por parte del cliente titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento o difusión, informando al cliente de manera clara y expresa el tratamiento o difusión al cual serán sometidos los mismos y la finalidad de dicho tratamiento o difusión; uso de servidores seguros para proteger los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- **Realizar un seguimiento y asesoramiento continuo al cliente:** El cliente debe disponer de información actualizada y que le ayude en el proceso de toma de decisiones acorde a sus intereses en cada momento.
- **Prácticas de marketing, y publicidad éticas:** Velar porque las prácticas de marketing y publicidad desarrolladas por la organización sean honestas, coherentes y éticas. De esta forma, no caer en publicidad engañosa, mantener las expectativas alineadas y evitar asimetrías de información.
- **Gestión de reclamos:** Garantizamos los mecanismos accesibles para clientes o usuarios que permitan obtener retroalimentación sobre el servicio recibido, así como, recibir sugerencias, quejas o reclamos.

Limitaciones generales

La presente política es de aplicación a los clientes, los administradores y empleados de la misma y a los terceros con los que existan relaciones jurídicas.

Por otro lado, las personas que actúen como representantes de Grupos en sociedades y entidades no pertenecientes a él, o donde nuestra empresa no disponga de control efectivo, promoverán en la medida de lo posible, la implementación de principios y directrices coherentes con lo establecido en esta política.

Mecanismos para realizar consultas y denuncias

Todo cliente tiene el derecho y la obligación de formular consultas, sugerencias, inquietudes y reclamos. Si eres víctima de acoso, sufres alguna injusticia o fuiste testigo de algún acto que viole nuestro Código de Ética, realiza tu denuncia a través de nuestro canal de denuncias anónimo en el siguiente link: **[Canal de Denuncias](#)**.



Empresa



Certificada
PENDIENTE

**POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES -
VERSIÓN 1.2022**