INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS BGR

Contenido

1. OBJETIVO 2

2. CANALES DE INGRESO DE RECLAMOS, QUEJAS O CONSULTAS 2

3. ESTRUCTURA DE ÁREA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS 2

4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ÁREAS ENCARGADAS DE ATENDER CONSULTAS QUEJAS O RECLAMOS 3

5. DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS 3

6. MECANISMOS DE CONTROL DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS 4

7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN 4

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS 7

9. ANEXOS 7

1. Objetivo

Asegurar la atención oportuna de los reclamos, quejas y consultas de los clientes

2. Canales de ingreso de Reclamos, Quejas o Consultas

- Canal WEB

  Ingresar al portal web de BGR el formulario de consultas, quejas y reclamos y registrar los campos solicitados.

- Canal Oficina

  En caso de que prefiera hacerlo de forma presencial presentar la consulta, queja o reclamo al personal designado, quien registrará en el sistema y posteriormente se encargará de gestionar una respuesta en los tiempos definidos, mismos que serán comunicados en ese momento.

- Redes Sociales

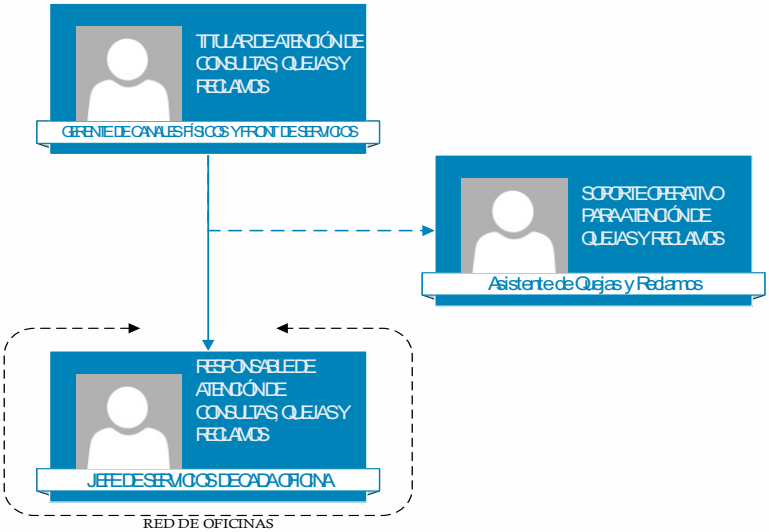
  En redes sociales donde el Banco tiene presencia, inmediatamente se identifique una consulta queja o reclamos se procederá a recabar datos del cliente con el fin de gestionar internamente en los tiempos definidos y comunicados al cliente previamente.

- Call Center

  A través de una llamada telefónica al 1700 600 600 el cliente puede presentar el reclamo, queja o consulta al Asesor de Call Center, quien registrará en el sistema y posteriormente se encargará de gestionar una respuesta en los tiempos definidos, mismos que serán comunicados en ese momento.

3. Estructura de área de atención de consultas, Quejas y Reclamos

El área de atención de Consultas, Quejas y Reclamos estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Canales Físicos y Front de Servicios en calidad de Titular de atención de Consultas, quejas y reclamos según la siguiente estructura definida para el efecto:



El área de atención de consultas, quejas y reclamos estará representada en cada oficina por el Jefe de Servicios, quien será el responsable de conocer y resolver las consultas quejas y/o reclamos presentados por los clientes en oficina.

4. Obligaciones y responsabilidades de las áreas encargadas de atender consultas quejas o reclamos

a. Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las consultas, quejas o reclamos presentados.

b. Despachar de manera ágil, oportuna y debidamente justificada las quejas, consultas y reclamos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

c. Resolver los requerimientos de forma independiente.

5. Disposiciones para la atención de consultas, quejas o reclamos

a. Las y los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de la entidad financiera resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

b. Deberá considerar la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario de la entidad financiera al:

i. Tener interés personal o profesional en al asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.

ii. Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

iii. Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

iv. Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto. "

c. Los casos y procedimiento de excusa o recusación;

d. Los derechos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios que interpongan consultas, quejas y/o reclamos;

6. Mecanismos de control del proceso de atención de Consultas, quejas o reclamos

De forma permanente se aplican mecanismos de control correspondientes para garantizar el cumplimiento del proceso y la satisfacción del cliente.

Los principales mecanismos definidos son:

- Encuestas de satisfacción del cliente
- Seguimiento al tiempo de atención y respuesta de consultas, quejas y reclamos
- Seguimiento a la atención efectiva de consultas, quejas y reclamos.

7. Procedimiento de atención

1	Ingreso del Reclamo	De acuerdo al Canal por el cual se recibe el reclamo: **1.** Canal Web y Redes Sociales , se recibe el formulario del cliente y se registra en la

		herramienta definida, adicionalmente se confirma al cliente el envío del formulario. **2.** Canal Oficina y Call Center, se registra en el sistema para su posterior atención, confirmando al cliente el tiempo de atención. **3.** Almacenar la documentación del cliente en archivo definido en oficina. Plazo 24 horas
2	Solución del Reclamo	**1.** Se procede con el análisis y la solución del reclamo o queja o atención de la consulta, tomando en consideración los aspectos normativos pertinentes Plazo 9 días
3	Comunicación del Reclamo	**1.** Remitir la respuesta al cliente por correo electrónico, considerando: **2.** En el caso de que existan varios aspectos por resolver dentro de un mismo reclamo, queja o consulta debe darse respuesta a cada uno de ellos. **3.** Mencionar en la respuesta expresamente que, en caso de inconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste al cliente de acudir al el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos. Plazo 5 días Nota: Las consultas, quejas y reclamos serán resueltas y comunicadas al cliente en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta cuarenta (40) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
4	Manejo del expediente del cliente	Expediente Físico Documentos a almacenar: **1.** Formulario de Quejas, Reclamos o consultas **2.** Soportes del reclamo, queja o consulta presentada

		3. Soportes de las gestiones realizadas para atender el reclamo, queja o consulta (cuando aplique) 4. Documentos de identificación del cliente (cuando aplique) 5. Carta de comunicación del resultado del reclamo o queja, o atención de la consulta Tipo de almacenamiento: forma cronológica por cliente y Tipo (queja, reclamo o consulta) Dónde: Área designada Tiempo de retención de los registros físicos y digitales:15 años Expediente Digital 1. Durante el registro de la queja, reclamo o consulta, se adjuntarán inicialmente, el formulario de queja, reclamo o consulta, cuando aplique y los soportes enviados por el cliente. 2. Durante la solución, se adjuntarán todos los soportes que permitan justificar la atención del mismo. 3. Durante la comunicación adjuntaran la carta de comunicación del resultado Tipo de almacenamiento: forma cronológica por Cliente y Tipo (queja, reclamo o consulta) Dónde: Herramienta o medio definido para almacenamiento Tiempo de retención de los registros físicos y digitales:15 años
5	Seguimiento al reclamo	El cliente podrá realizar el seguimiento a las quejas o reclamos a través del Call Center u Oficinas
6	Monitoreo del proceso	- Encuestas de satisfacción del cliente que presentó queja, consulta o reclamo - Seguimiento al tiempo de atención y respuesta de consultas, quejas y reclamos - Seguimiento a la atención efectiva de consultas, quejas y reclamos
7	Reportes del proceso	- Remitir mensualmente a SB

8. Glosario de términos

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Consulta	Buscar información reacionada con los productos y servicios del Banco
Queja	La expresión verbal o escrita de la percepción negativa del servicio, que tienen relación con canales de atención, servicios, producto, atención o actitud del personal.
Reclamo	La manifestación verbal o escrita que presenta un cliente por una afectación monetaria.

9. Anexos

- Formulario de Consultas, quejas y reclamos