

POLITICA SERVICIO AL CLIENTE, SUGERENCIAS O QUEJAS

CORPORACIÓN BCT

GRUPO FINANCIERO BCT

Entre el Boulevard Ernesto Rohrmoser y calle 86, frente a Centro Comercial Plaza Mayor, Edificio Corporativo BCT | T. 2212-8000 | E-mail: info@corporacionbct.com
www.corporacionbct.com

Contenido

1. Recepción de queja o sugerencia
2. Revisión de canales de comunicación
3. Contacto con áreas
4. Atención al cliente
5. Respuesta al cliente
5. Registro de casos

Hecho por:

Nombres de funcionarios **Ariel Arguedas** Auxiliar de Mercadeo
y Asuntos Corporativos.

Aprobado por:

Nombres de funcionarios **Natalia García González** Gerente de Mercadeo
y Asuntos Corporativos.

Área Responsable:

Mercadeo y Asuntos Corporativos.

Periodicidad de revisión

Anual o cuando se presente algún cambio importante en las políticas, procedimientos, leyes, regulaciones u otros que ameriten su revisión.

Fecha de Aprobación	Fecha de Revisión	Fecha de Entrada en Vigencia
	Abril 2015	

GRUPO FINANCIERO BCT

Entre el Boulevard Ernesto Rohrmoser y calle 86, frente a Centro Comercial Plaza Mayor, Edificio Corporativo BCT | T. 2212-8000 | E-mail: info@corporacionbct.com
www.corporacionbct.com

POLITICA SERVICIO AL CLIENTE, SUGERENCIAS O QUEJAS

1. Recepción de sugerencia o queja

Se reciben las quejas por correo electrónico, sitio web, buzón de sugerencias con Formulario de Sugerencias (Anexo 1), localizado en las 11 agencias y Oficinas centrales.

Las agencias y Oficinas Centrales dispondrán de buzones donde se le indica al cliente depositar su boleta, para su debida atención.

2. Revisión de canales de Comunicación

Revisión de buzones, El área de mercadeo debe realizar una revisión semanal en colaboración del Gerente de Agencia. Valida de forma diaria las sugerencias y quejas o a más tardar el día siguiente antes de mediodía.

Revisión de Correo, La omisión o retención intencional demostrada de la atención de las boletas en el tiempo estipulado, que afecte o ponga en riesgo el cumplimiento de este proceso y sus regulaciones relacionadas, está sujeto a sanciones disciplinarias directas.

3. Contacto con áreas relacionadas

Contacto con área relacionada, Se realiza el contacto con la Gerente, Jefatura o Coordinador de área para transmitir la sugerencia o queja para determinar la resolución de la misma en un tiempo de 5 días hábiles. Posteriormente se canaliza a través del Depto. de Mercadeo la respuesta o bien el Asesor comercial del cliente que son los responsables responsable de realizar la comunicación al cliente.

Seguimiento de casos, Es responsabilidad del Gerente, jefe o Coordinador dar seguimiento a los casos y coordinar con los puestos involucrados las respuestas pendientes, a fin de llegar a una resolución satisfactoria en los tiempos máximos estimados. Así mismo, debe notificar a Depto. Mercadeo prórrogas que se presenten en la resolución de los casos.

4. Atención al Cliente

La fecha límite de resolución no puede exceder los 10 días hábiles. Los días comienzan a contar a partir de la fecha en que el cliente puso la queja. En caso de que por las características de la sugerencia, queja o reclamo dicho plazo no sea suficiente, el área resolutoria a través de su gerente o jefe debe informar 1 día hábil antes del vencimiento del mismo el proceso que va a seguir para la atención de la queja o reclamo, y el plazo que

GRUPO FINANCIERO BCT

estima entregar la respuesta el área de negocio involucrada. Al llegar a este punto del proceso deberá elevarse el caso a la Vicepresidencia del área resolutoria de forma escrita.

Posteriormente se haya atendido la sugerencia o queja del cliente se procede a contactar al cliente para brindarle el comunicado respectivo y así dar por finalizado el caso. En caso de que el cliente no esté satisfecho y agotadas las vías de resolución inmediata; se procederá a llevar el estudio del caso.

5. Respuesta al cliente

Una vez que recibe la resolución del caso por parte del área responsable, valida que cumpla los requerimientos de información y gestión acorde a la queja de origen por parte del cliente. Procede a elaborar la respuesta al cliente con la cual quedará documentado el cumplimiento de los tiempos de respuesta, una vez esté recibida por el mismo. Esta respuesta al cliente deberá responderle por el medio donde el cliente emitió la sugerencia, y posteriormente el envío de la respuesta por escrito al correo electrónico o físico.

6. Registro de Casos

Se debe guardar la evidencia de las respuestas en un repositorio digital que el Depto. de Mercadeo administrará y será de manera cronológica, las respuestas a los casos de sugerencias o quejas presentadas, para efectos de respaldo en la gestión realizada, incluyendo el Formulario de gestión original y cualquier otro documento que evidencie el debido proceso de atención ante auditoría interna o SUGEF.

7. Generación de informes a las áreas

De forma mensual genera un reporte con el resumen de las sugerencias o quejas, para detectar reincidencias en la tipificación de las quejas y establecer con las áreas dueñas del producto o servicios en los planes acción respectiva para mitigar esos reclamos reincidentes o no tolerables. Dichos reportes deben enviarse por correo electrónico a Depto. Riesgos, Depto. Recursos Humanos y Depto. Procesos para su retroalimentación.

Fin de la política

GRUPO FINANCIERO BCT

Entre el Boulevard Ernesto Rohrmoser y calle 86, frente a Centro Comercial Plaza Mayor, Edificio Corporativo BCT | T. 2212-8000 | E-mail: info@corporacionbct.com
www.corporacionbct.com