

## Procedimiento para la Unidad Administrativa de Reclamo

### ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
I. POLÍTICAS .....	3
II. OBJETIVO .....	5
III. ALCANCE .....	5
IV. ESTRATEGIAS .....	5
V. PROCEDIMIENTO .....	6
A.    EVALUACIÓN DEL RECLAMO PROVENIENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS .....	6

## **INTRODUCCIÓN**

En atención a lo estipula el Acuerdo No. 001-2008 de 18 de junio de 2008, "sobre el Sistema de Atención de Reclamos en las Entidades Bancarias", y el Acuerdo No. 003-2008 de 24 de julio de 2008 emitidos por la Superintendencia de Bancos, se desarrolla el Procedimiento para la Unidad Administrativa de Reclamos, el cual se utilizará para atender todos los reclamos, quejas y controversias, que presentan formalmente los Clientes, de la Caja de Ahorros.

## I. POLITICAS

1. En atención al Acuerdo No.001-2008, se establece en la Caja de Ahorros la figura del Oficial de Reclamos como responsable del Sistema de Atención de Reclamos, con la responsabilidad de:
  - a. Conocer y dar respuesta en forma personalizada a todos los reclamos, quejas y controversias que presenten formalmente los clientes, a la Caja de Ahorros, en un término no mayor de treinta (30) días calendarios, a partir de la fecha de su presentación.
  - b. Mantener en la Unidad Administrativa de Atención de Reclamos y por un término de cinco (5) años. un registro de cada una de las reclamaciones interpuestas por los clientes, el cual debe contener todas las incidencias que se relacionen con dicho reclamo, así como el resultado de su gestión.
  - c. Mantener a disposición de la Superintendencia de Bancos los registros contentivos de las reclamaciones.
  - d. Compilar estadísticas por tipo de reclamos, quejas y controversias, y en base a estas, presentar informes, recomendaciones y propuestas a la Gerencia General para mejorar los procedimientos operativos y las relaciones entre la Caja de Ahorros y sus clientes.
2. El Oficial de Reclamos deberá compilar estadísticas por tipo de reclamo y en base a estas, presentar informes, recomendaciones y propuestas a la Gerencia General para mejorar los procedimientos operativos y las relaciones entre la Caja de Ahorros y sus clientes.
3. Al Oficial Reclamos se le enviará copia de todos los reclamos, quejas y controversias presentados por los clientes, al igual que la respuesta que se le dé al mismo, con la finalidad de darle seguimiento.
4. Diariamente el Oficial de Reclamos o el funcionario que designe deberá listar todos los reclamos recibidos y darles seguimiento.
5. La Unidad Administrativa de Reclamos deberá:
  - Ser imparcial
  - Ser fácilmente accesible
  - Estar sujeto a la confidencialidad y seguridad de los datos.

6. Todo centro le debe informar al cliente que en caso de inconformidad con la respuesta recibida tendrá un plazo de treinta (30) días para presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.
7. De presentarse un reclamo ante la Superintendencia de Bancos el Oficial de Reclamos tendrá:
  - Un lapso no mayor de 5 (cinco) días hábiles para remitir el expediente de reclamo a la Superintendencia de Bancos.
  - Un lapso no mayor de 5 (cinco) días hábiles para presentar las pruebas ante la Superintendencia de Bancos.
  - De requerir un período de alegatos, el Oficial de Reclamo lo hará en un lapso no mayor de 3 (tres) días hábiles.
8. La Superintendencia de Bancos contará con un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios, contados a partir de la conclusión de la etapa de alegatos.
9. Las notificaciones por parte de la Superintendencia de Bancos se harán por edicto, salvo la Resolución que acoge y resuelve el reclamo, las cuales serán notificadas personalmente.

## II. OBJETIVO

1. Implementar un procedimiento que permita a nuestros clientes presentar sus reclamos, quejas y controversias con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la misión institucional.
2. Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las reclamos, quejas y controversias con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en los diferentes centros.

## III. ALCANCE

Recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de los reclamos, quejas y controversias realizadas por nuestros clientes que satisfaga sus necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento.

## IV. ESTRATEGIAS

**Información y transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el cliente y que son competencia del banco.

**Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios

**Eficiencia y Eficacia:** la información deberá ser entregada oportunamente logrando que las quejas y reclamos se atiendan.

## **V. PROCEDIMIENTO**

### **A. EVALUACIÓN DEL RECLAMO PROVENIENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

1. Si la Superintendencia encuentra el reclamo en debida forma lo acoge y notifica al cliente bancario, al Oficial de Reclamos, sus representantes o apoderados.
2. La Superintendencia traslada el reclamo a la Caja de Ahorros, en donde el Oficial de Reclamos deberá adjuntar copia íntegra del trámite del reclamo.
3. Una vez la Superintendencia realice el análisis, ordenará de considerarlo necesario una reunión con las partes y procederá a la apertura del período probatorio.
4. Concluida la etapa probatoria, el cliente bancario tendrá tres (3) días hábiles para presentar su alegato y la Caja de Ahorros a través del Oficial de Reclamos los tres días hábiles siguientes para presentar los suyos.
5. La Superintendencia contará con sesenta (60) días calendarios, contados a partir de la conclusión de la etapa de alegatos para emitir su decisión la cual resuelve el reclamo.

• **NOTA: La resolución de la Superintendencia tendrá carácter vinculante y en la misma se indicará el término para su cumplimiento.**

