

INSTRUCTIVO DE PROCESO

Atención De Consultas, Quejas Y Reclamos

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. DESCRIPCIÓN	3

1. OBJETIVO

Atender eficientemente las solicitudes de clientes BG presentadas en los diferentes canales.

2. DESCRIPCIÓN

Para Banco Guayaquil, uno de los principales objetivos estratégicos, es establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes y alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de los clientes.

Canales para presentación de consultas, quejas y reclamos

Sus consultas, quejas o reclamos pueden ser presentados verbal o por escrito en nuestros siguientes canales:

❖ En nuestra Red de Agencias:

En el Área de Servicio al Cliente, con el personal designado, indique los datos para el registro de su solicitud.

Una vez llenada la solicitud, se le entregará una copia de su reclamo, previa firma de conformidad del registro efectuado.

Exija siempre la entrega de su copia, ya que será el único documento que pruebe su presentación formal.

Para su comodidad, tiene la opción de agendar su cita desde nuestra página web <https://www.bancoguayaquil.com/>

❖ En nuestro Servicio de Call Center:

Se podrá comunicar con nosotros a través de este servicio, llamando al 3730100, opción 9

Registrada la información, el agente que le atiende le proporcionará el número del reclamo como constancia del registro.

En caso de estar fuera del país puede hacerlo vía Skype, de forma gratuita, llamándonos al +593 4 3730100 opción 9, de lunes a viernes de 08h00 a 18h00, horario de Ecuador (GMT -5).

❖ Por comunicación por escrito:

Presentando una carta detallando el reclamo en cualquiera de nuestras Agencias y Sucursales o mediante el formulario que se entregará en dichas oficinas.

Para que el reclamo sea válidamente aceptado, deberá contener necesariamente la información que se detalla a continuación:

Nombres y Apellidos o Razón Social
Número de Cédula de identidad, Pasaporte o RUC
Correo electrónico
Teléfono
Dirección
Motivo del reclamo
Producto
Número del Producto

BG-IDP-004 Atención De Consultas, Quejas Y Reclamos**❖ En Redes sociales:**

Reciba ayuda personalizada a través de nuestros agentes comunicándose con nosotros enviando un mensaje directo a través de las redes sociales en Facebook o Twitter

<https://facebook.com/BancoGuayaquil>

<https://twitter.com/BancoGuayaquil>

<https://www.messenger.com/t/BancoGuayaquil>

Registrada la información, el agente que le atiende le proporcionará el número del reclamo como constancia del registro.

Funciones y responsabilidades de las áreas participantes en la resolución de las consultas, quejas y reclamos:**Servicio al Cliente y Call Center**

- Escuchar atentamente las necesidades del cliente y mantener una comunicación constante.
- Proporcionar un oportuno servicio al cliente y adecuado asesoramiento, brindar respuestas inmediatas a las necesidades de información de los clientes
- Registrar los requerimientos, reclamos, quejas en la herramienta establecida para el efecto, ya que todos los reclamos son admisibles a trámite.

Especialistas

- Atender los requerimientos y reclamos dentro de los tiempos estipulados, analizar los documentos disponibles y, si se fuera necesario, solicitará el apoyo de otros departamentos para obtener una opinión técnica, registrar respuestas coherentes que garanticen la correcta protección de los derechos de los clientes.

Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

- Atender y resolver quejas, requerimientos y reclamos de los clientes, tanto personas naturales, jurídicas o establecimientos afiliados a tarjetas de crédito en relación con los productos y servicios comercializados y contratados, siempre que habiendo sido revisados previamente por los Especialistas, existiere por parte del cliente disconformidad en la resolución adoptada por el banco

Disposiciones respecto a la atención de consultas, quejas y/o reclamos:

- El Banco en el desarrollo de sus actividades tiene como política velar por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre los suyos propios y los de los consumidores y/o beneficiarios.
- Toda persona natural o jurídica, ecuatoriana o extranjera, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros que presta el Banco Guayaquil, podrá presentar consultas, requerimientos o reclamos derivados de los diferentes productos o servicios que proporciona la Institución.
- El Banco buscará resolver de manera adecuada todas las consultas, requerimientos y reclamos presentados por los clientes, sean personas naturales, jurídicas o establecimientos afiliados a tarjetas de crédito, manteniendo los principios de equidad, exigencias de las buenas prácticas y transparencia, principalmente para garantizar los derechos e intereses reconocidos a los clientes en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Código de Transparencia y de Derechos del Usuario y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

BG-IDP-004 Atención De Consultas, Quejas Y Reclamos**Obligaciones de funcionarios y empleados del BG respecto a la atención de consultas, quejas y reclamos**

- Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados.
- Resolver los requerimientos de forma independiente.

Respecto a la protección del usuario o consumidor financiero

El personal del Área de Atención al cliente y el personal de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero, involucrado en el análisis, revisión y resolución de los reclamos y quejas, será capacitado con el conocimiento adecuado de la normativa sobre el Código de Transparencia y de Derechos del Usuario en protección de los clientes de servicios financieros.

Etapas del proceso de atención de requerimientos y reclamos

El proceso de atención de requerimientos y reclamos se divide en cuatro etapas:

- La Etapa de Recepción: es la etapa en la que se reciben los requerimientos y/o reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por el Banco; los cuales se registran en la herramienta tecnológica diseñada para el efecto (CRM).
- La Etapa de Gestión: es la etapa en la que se investiga y se recopila la información de lo relacionado al requerimiento o reclamo
- La Etapa de Respuesta: es la etapa en la que se informa el resultado de lo solicitado por el Usuario Financiero acerca del requerimiento o reclamos.
- Las resoluciones son comunicadas a los clientes a través de correos electrónico y/o mensajes SMS y las respuestas son descritas o anexadas en el aplicativo CRM, en el historial del requerimiento o reclamo. En caso de ser requerido por el cliente, se podrá extender una carta con respuesta del Banco.
- La Etapa de Seguimiento: es la etapa en la que se genera estadísticas respecto a de los diferentes eventos presentados, para el respectivo análisis y determinación de planes de mejora.