

© Copyright

Este es un documento con “DERECHOS DE AUTOR RESERVADOS. PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN O UTILIZACIÓN TOTAL O PARCIAL”, sin autorización escrita del Gerente General de Banco Desarrollo de los Pueblos S.A. CODESARROLLO.

“NOTA DE LIBERACION”: Este es un documento de consulta para uso de Banco Desarrollo de los Pueblos S.A. CODESARROLLO.

INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE: CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE BANCO “DESARROLLO DE LOS PUEBLOS” S.A. CODESARROLLO

agosto-2020

Quito – Ecuador



	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 2 de 11

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO.....	3
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
3.	ROLES Y RESPONSABILIDADES:.....	3
4.	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS.....	4
5.	MOTIVOS O RAZONES PARA PRESENTAR CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS	5
6.	RAZONES POR LAS CUÁLES NO SE ACEPTARÁN LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS	5
7.	CASOS DE EXCUSA O RECUSACIÓN.....	6
8.	PRESENTACIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO	6
9.	PERSONAL ENCARGADO DE CONOCER Y GESTIONAR LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS PRESENTADOS	7
10.	REQUISITOS PARA EL INGRESO DE UNA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO	7
11.	PROCEDIMIENTO	7
12.	MECANISMOS DE EVALUACIÓN.....	9
13.	HISTORIAL DE REVISIONES	10
14.	REGISTRO DE LA APROBACIÓN	11

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 3 de 11

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para dar atención de consultas, quejas y/o reclamos presentados por los consumidores financieros del Banco, sujeta a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación; respetando las garantías básicas del debido proceso con respecto a los productos y servicios que presta el Banco.


2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Clientes	Las personas naturales o jurídicas que son usuarios habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brinda el banco.
Consumidores financieros	Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrece el Banco.
Quejas	Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros plenamente identificados ante el banco, respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brindan el banco, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados;
Reclamos	Comunicaciones que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por el banco, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

3.1 DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

- Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección y defensa de los derechos del consumidor financiero, protección al usuario financiero, normas de servicios financieros, normas de control de la información y publicidad, de los programas de educación financiera, de los principios del Buen Gobierno Corporativo y demás disposiciones establecidas por Superintendencia de Bancos.
- Atender y resolver las consultas, quejas o reclamos que los consumidores financieros, presenten directamente o mediante representación, que reúnan la condición de clientes y usuarios de los productos y servicios financieros prestados por el Banco, siempre que tales consultas, quejas o reclamos se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y tengan causa en los contratos, en la normativa vigente de protección al cliente o en las buenas prácticas y usos financieros y en particular del principio de equidad.
- Poner a disposición de los consumidores financieros, en forma física o electrónica, gratuitamente el formulario con el respectivo instructivo para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos, el mismo que debe contener la información mínima determinada por Superintendencia de Bancos.

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 4 de 11

- d. Llevar un registro de las consultas, quejas y/o reclamos y de la gestión de los mismos hasta su resolución.
- e. Velar porque el área responsable de atención de consultas, quejas y/o reclamos esté debidamente señalizada, equipada con material informativo y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los consumidores financieros.
- f. Atender los reclamos ingresados por los consumidores financieros a través del Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos y facilitar la documentación e información que se solicite, proporcionando lo requerido para la atención de los reclamos que sean presentados ante estos.
- g. Evaluar la satisfacción del consumidor financiero
- h. Las demás establecidas en la normativa interna y externa para el cumplimiento de sus funciones.


3.2. DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO (AUF), ASISTENTES DE NEGOCIOS Y PERSONAL OPERATIVO EN AGENCIAS

Los responsables de recibir, gestionar y dar respuesta al trámite de consultas, quejas y/o reclamos de los consumidores financieros son el personal de atención al usuario financiero, asistente de negocios y operativo en agencia, quienes tendrán las siguientes responsabilidades:

- a. Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos recibidos.
- b. Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por los consumidores financieros.
- c. Coordinar los requerimientos de forma independiente, para lo cual solventarán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- d. Cumplir con el procedimiento de gestión de consultas, quejas, y reclamos establecidos por el Banco.
- e. Recabar en el curso de la tramitación de la queja o reclamo, tanto del reclamante como de las distintas áreas del banco, cuantos datos, aclaraciones o elementos de prueba se consideren pertinentes para adoptar las medidas de solución, información que deberá ser proporcionado de forma diligente, a fin de alcanzar la resolución del caso dentro de los plazos establecidos en el presente instructivo
- f. El asistente de negocios y personal operativo revisará y enviará mensualmente a la Unidad de Atención al Usuario Financiero, la matriz de consultas, quejas y reclamos recibidas y atendidas, con el propósito de consolidar la información.

4. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

- a. El consumidor financiero tiene derecho que su consulta, queja o reclamo recibido en el Banco, sea atendido en forma diligente; que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.
- b. Recibir información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- c. Conocer el estado de las consultas, quejas y reclamos interpuestos ante el Banco.

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 5 de 11

- d. Recibir la respuesta de las consultas, quejas y reclamos en el término establecido en la normativa interna y externa.
- e. Recibir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado del Banco, que considere la dignidad personal del consumidor financiero, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso.
- f. Recibir información y documentación del proceso que respalde la resolución a su consulta, queja o reclamo.
- g. El consumidor financiero tiene derecho a presentar sus consultas, quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte del personal del Banco; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por el Banco.

5. MOTIVOS O RAZONES PARA PRESENTAR CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

El consumidor financiero podrá interponer sus consultas, quejas o reclamos ante el Banco a través del Oficial de Atención al Usuario Financiero, Personal Operativo, Asistentes de Negocios, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, en el evento que considere vulnerados sus derechos previstos en la Constitución, la ley, las resoluciones de autoridad competente u otras normas relativas a los derechos de los consumidores financieros.

De manera especial, podrá presentar su consulta, queja o reclamo al menos en los siguientes casos:


- a. Ante la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- b. Cuando requiera protección y conservación de su información personal y financiera; así como cuando requiera exigir su rectificación;
- c. Cuando considere que el Banco emplea métodos de cobranza extrajudicial que podrían atentar contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar; y,
- d. Cuando a su juicio considere que no se está cumpliendo con las ofertas financieras presentadas.

Para el efecto indicado, el Banco atenderá de forma diligente y oportuna la consulta, el reclamo o la queja del consumidor financiero, mismo que será comunicado por escrito, tanto al consumidor financiero que lo ha presentado, como al organismo de control con la periodicidad requerida en la norma o cuando por oficio la Superintendencia lo disponga, de manera motivada, con los respectivos soportes y con firma de responsabilidad.

6. RAZONES POR LAS CUÁLES NO SE ACEPTARÁN LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Se podrá rechazar la admisión a trámite de las consultas, quejas y reclamos en los siguientes casos:

- a. Cuando no se encuentren suficientemente acreditados los datos de identidad del reclamante, o no se pueda establecer con claridad los hechos materia de la consulta, queja o reclamo, se omitieren datos esenciales o no se concrete el motivo de la consulta, queja o reclamo, caso en el cual se concederá plazo para que se complete la información
- b. Cuando no se originen en los contratos referidos en la normativa de protección a los usuarios financieros, de las buenas práctica y usos financieros y en particular de los principios de justicia y equidad.

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 6 de 11

- c. Cuando el planteamiento del reclamo no guarde relación con los productos o servicios que presta el banco.
- d. Cuando se formulen quejas o reclamos que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación de los mismos hechos, siempre y cuando no existan elementos nuevos que obliguen a reabrir un caso.
- e. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamo y de un procedimiento, arbitral o judicial sobre la misma materia
- f. Reclamos que por su naturaleza deban ser tramitados por la vía judicial.
- g. Los referentes a las relaciones de carácter laboral del Banco con sus empleados
- h. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional del Banco, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, salvo que las quejas o reclamos sean formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte del Banco.
- i. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamo, se comunicará al interesado por escrito.

7. CASOS DE EXCUSA O RECUSACIÓN

Deberán excusarse de resolver el requerimiento cuando exista un conflicto de interés, en los siguientes casos:

- a. Tengan interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
- b. Mantengan relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el consumidor financiero o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- c. Sean pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidor o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- d. Tengan amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

8. PRESENTACIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO


El Banco atenderá toda consulta, queja o reclamo presentada por los consumidores financieros, las cuales se recibirán a través de los siguientes canales de comunicación, sin requerir necesariamente la comparecencia personal de los consumidores en las agencias:

8.1 Oficinas

- Unidad de Atención al Usuario Financiero en Agencia Principal en el horario de atención al público.
- En todas las agencias a nivel nacional, presentando el formulario, una carta u oficio, o informando verbalmente al personal operativo o asistentes de negocios en horario de atención al público.

8.2 Canales Electrónicos - Accediendo a:

- Página Web: www.bancodesarrollo.fin.ec
- Correos electrónico: reclamos@bancodesarrollo.fin.ec
- Redes sociales: en Facebook: Banco Codesarrollo twitter: @bancodesarrollo

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 7 de 11

8.3 Banca telefónica:

Llamando al número telefónico 1800 43 43 43

9. PERSONAL ENCARGADO DE CONOCER Y GESTIONAR LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS PRESENTADOS

- Oficial de Atención al Usuario Financiero;
- Personal Operativo; y
- Asistentes de Negocios

10. REQUISITOS PARA EL INGRESO DE UNA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO

Cualquiera sea la opción elegida para la consulta, queja o reclamo, los consumidores financieros podrán presentar al Banco su petición a través del "FORMULARIO GRATUITO DE CONSULTA - QUEJA - RECLAMO BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.A. "CODESARROLLO", (ANEXO 1), el cual se encontrará de forma física en los puntos de atención en las agencias en un lugar visible y de fácil acceso y de forma digital en los canales electrónicos establecidos. El cual deberá contener de manera íntegra todos los datos requeridos; no obstante, el consumidor financiero tiene la facultad de presentar su queja o consulta o solicitar su reclamo a través de una carta u oficio, el mismo que debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo y/o Razón Social de persona jurídica
- Cédula de Identidad o RUC, según sea el caso
- Número de cuenta /ahorros / corriente / Tarjeta, o documento al cual se asocia el reclamo, consulta o queja.
- Número de Teléfono (fijo y/o móvil)
- Dirección de correo electrónico
- Descripción y argumento del reclamo, queja o consulta.

Cuando se trate de una queja o reclamo, adicionalmente deberá proporcionar:


- Documentos que sustentan la queja o el reclamo
- Solución que desea obtener (Petición en concreto que dirige al Banco)

11. PROCEDIMIENTO

11.1 RECEPCIÓN DE LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

a) En Agencia

- El personal operativo o asistente de negocios receptorá las consultas, quejas y/o reclamos, quien a su vez coordinará internamente las consultas e inquietudes necesarias con jefe de agencia, los asesores integrales de negocios o personal de las distintas áreas relacionadas con la prestación de productos y servicios. En el caso de consultas que requieran un mayor análisis o complejidad se gestionará la respuesta con el apoyo del Oficial de Atención al Usuario Financiero en los plazos establecidos.

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 8 de 11

- Para la validación de la identidad del consumidor financiero deberá presentar su cédula de identidad.
- La presentación de quejas y reclamos se realizará por medio del formulario establecido que se encuentran a disposición de los consumidores financieros en las agencias, una vez que reciban asesoría del personal operativo o asesor de negocio en agencia y en la Agencia Principal del Oficial de Atención al Usuario Financiero.
- Si se recibe el reclamo por carta u oficio, se revisará que cuente con los datos requeridos para poder dar trámite.

b) Internet

- El consumidor financiero podrá a través de la página web www.bancodesarrollo.fin.ec, en Facebook: Banco Codesarrollo o twitter: @bancodesarrollo realizar la descarga del formulario para realizar la consulta, queja o reclamo, el cual deberá ser remitido a la dirección del correo electrónico reclamos@bancodesarrollo.fin.ec. No es necesario registrar la firma del consumidor financiero en el documento o que sea escaneado.
- Los formularios serán recibidos por el Oficial de Atención al Usuario Financiero, quién realizará mediante llamada telefónica la confirmación de datos personales, de la cuenta del cliente y/o servicio financiero recibido para validar su identidad en el término de 24 horas. Luego de lo cual se continuará a dar el trámite correspondiente.

c) Banca telefónica

A través de la línea telefónica 1800 43 43 43 se derivará para receptar la consulta, queja o reclamo.


- El personal operativo, asistentes de negocios o el oficial de atención al usuario financiero receptarán la queja o reclamo en el formulario correspondiente, validando la identidad del consumidor financiero.
- Las consultas deberán ser resueltas de manera oportuna y podrán ser derivadas a los asesores integrales de negocios o jefe de agencia. En el caso de consultas que requieran mayor análisis se gestionará su respuesta con el Oficial de Atención al Usuario Financiero.
- El personal operativo, asistentes de negocios o el oficial de atención al usuario financiero, quién recepte el trámite deberá dar razón de la recepción de las consultas, quejas o reclamos de forma física o a través de correo electrónico.

En la fe de recepción constará el número de los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, mismos que constarán por orden de fecha en el expediente de archivo "Consultas, Quejas y Reclamos". Una copia de este se entregará al consumidor financiero, de forma física o mediante correo electrónico en un plazo no mayor a 24 horas.

11.2 CONTROL PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA Y/O RECLAMO PRESENTADO POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Banco para cumplir con el procedimiento en la atención de consultas, quejas y/o reclamos presentado por el consumidor financiero ha implementado los siguientes controles que serán ejecutados a través de las jefaturas de las agencias a nivel nacional y del Oficial de Atención al Usuario Financiero:

- Revisar que el responsable de procesar la consulta, queja o reclamo presentado por el consumidor financiero no presente conflicto de interés;

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 9 de 11

- Verificar que el responsable de receptar y gestionar la consulta, queja o reclamo brinde información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna para la tramitación, y que cumplan con el procedimiento establecido en este instructivo, garantizando los derechos de los consumidores y observando sus responsabilidades.

11.3 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE

El consumidor financiero podrá realizar el seguimiento a su trámite a través de correo electrónico reclamos@bancodesarrollo.fin.ec o correo electrónico informado en el formulario.

Se mantendrá una comunicación oportuna mediante los canales oficiales con la o el consumidor financiero, a fin informar la gestión, acciones y avances realizados en la resolución del trámite presentado, así como resolver otras inquietudes o requerimientos.

11.4 NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA AL CONSUMIDOR

El personal operativo, asistentes de negocios o el oficial de atención al usuario financiero, dentro de los plazos establecidos, notificará al consumidor financiero por medio de correo electrónico la respuesta a la consulta, queja o reclamo. En caso de no contar con la dirección del correo se realizará el envío de la respuesta a la dirección indicada por el consumidor financiero. Los gastos de entrega de notificaciones serán asumidos por el Banco.

11.5 TIEMPO DE RESPUESTA

Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidas y resueltas en el término de 15 días, siempre que se haya generado dentro del territorio nacional; y, de hasta 60 días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. Estos términos serán contados a partir de la fecha de recepción por personal del Banco.

Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, se deberá dar respuesta por escrito por cada uno de ellos; así mismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos se deberán mencionar expresamente que en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste al consumidor de acudir al defensor del cliente o a la Superintendencia de Bancos.

11.6 MANEJO DEL EXPEDIENTE FÍSICO Y DIGITAL

La Unidad de Atención al Usuario Financiero conformará un expediente físico y electrónico de las quejas, consultas y reclamos receptados. Se mantendrán expedientes completos donde se incorporarán todos los documentos e información obtenida por Banco y/o la remitida por el consumidor financiero, organizado por consumidor y de forma cronológica, así como las actualizaciones relativas al mismo.

Las quejas y reclamos resueltos en las agencias conformarán un expediente único físico y electrónico organizado por consumidor financiero y de forma cronológica, así como las actualizaciones relativas al mismo.

El Banco deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del consumidor financiero, incluidos los registros como fueron resueltos, por un período no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero.

12 MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Con el propósito de evaluar si el Sistema de Atención al Consumidor Financiero se encuentra funcionando de manera tal que se asegure su mejora continua y conocer el grado de satisfacción de los consumidores

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 10 de 11

financieros que han interpuesto consultas, quejas y reclamos al Banco, se contará con los indicadores de gestión y con aplicación de encuestas.

12.1 INDICADORES DE GESTIÓN


En el siguiente cuadro contiene los principales indicadores de gestión, cuya medición debe realizarse con frecuencia mensual y reportarse a la Superintendencia de Bancos de conformidad con la matriz de información que el organismo de control expida para el efecto con periodicidad mensual:

Tipo de indicador	Indicador	Fórmula de cálculo	Fuente de datos de información
Eficacia	Porcentaje de consultas, quejas y reclamos resueltos	$(\text{No. de consultas, quejas y reclamos resueltos} / \text{Total de consultas, quejas y reclamos recibidos en el período}) * 100$	Matriz Resumen de Consultas, Quejas y Reclamos de la Unidad
Eficiencia	Porcentajes de quejas y reclamos atendidos a tiempo	$(\text{Total de consultas quejas y reclamos atendidos en los plazos establecidos} / \text{Total de quejas y reclamos recibidos}) * 100$	Matriz Resumen de Consultas, Quejas y Reclamos de la Unidad.
Efectividad	Porcentaje de reclamos y quejas satisfechos	$(\text{Número de quejas y reclamos cuyas resoluciones hayan sido satisfecho al consumidor} / \text{Total de la muestra quejas y reclamos recibidos}) * 100$	Matriz Resumen de Consultas, Quejas y Reclamos de la Unidad Evaluación de la satisfacción al usuario financiero

12.2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

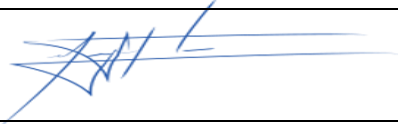
Para efectos de conocer la satisfacción de los consumidores financieros y sus expectativas sobre los servicios prestados, se efectuarán encuestas a aquellos que han interpuesto una consulta, queja o reclamo, de manera aleatoria mediante llamadas telefónicas.

13 HISTORIAL DE REVISIONES

	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE CODESARROLLO		Fecha: agosto-2020
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		
	Código: INST-GSC-QR01	Versión: 001	Página 11 de 11

VERSIÓN	FECHA (MM/AA)	ELABORADO POR:	APROBADO POR:	DUEÑO DE PROCESO
01	19 de agosto del 2020	Susana Carrera Oficial de Atención al Usuario Financiero Gina Salinas Jefe de Planificación	Eco. Geovanny Cardoso Gerente General	Susana Carrera Oficial de Atención al Usuario Financiero

14 REGISTRO DE LA APROBACIÓN

<u>ACTA FINAL DE APROBACIÓN</u>		<u>FECHA: 20 de agosto del 2020</u>
<u>APROBACIÓN:</u>	<u>FIRMA:</u>	<u>SUMILLA:</u>
Geovanny Cardoso GERENTE GENERAL		
<p>Certifico que el documento elaborado ha sido analizado con las áreas impactadas y se enmarca dentro de las políticas internas y normas emitidas por los organismos de control para garantizar un proceso efectivo ajustado a las necesidades del Banco.</p> <p>Se procederá con las instrucciones o capacitaciones necesarias para asegurar el funcionamiento conforme lo establecido.</p>		
Susana Carrera Oficial de Atención al Usuario Financiero	