



Subproceso gestión de peticiones, quejas o reclamos y/o sugerencias

Vicepresidente Jurídico Bancóldex

Todos los funcionarios de la VCP

Ejecutivo Coordinador de Mercadeo VCP

Áreas en la VCP

Consumidor Financiero

Recibir la queja o reclamo y/o sugerencia canalizada a través del Defensor del Consumidor Financiero

Remitir al Ejecutivo Coordinador de Mercadeo de la VCP

- Página web
- Correo electrónico
- Correo certificado
- Llamada telefónica

Recibir la queja o reclamo y/o sugerencia

Remitir al Ejecutivo Coordinador de Mercadeo de la VCP

Registrar la queja o reclamo y/o sugerencia

¿Esta relacionada con la VCP?

¿Esta relacionada con otra área de Bx o está dirigida al Defensor?

Subproceso gestión de quejas o reclamos y derechos de petición

Subproceso gestión de quejas o reclamos y derechos de petición

Enviar respuesta al VJU para ser remitida al Defensor del Consumidor Financiero

Recibir copia de todas las respuestas enviadas al Consumidor Financiero

Preparar informes periódicos para ser enviados a las áreas responsables en el Banco

Informe trimestral

Presentar informe trimestral a la OEJ

Enviar informes trimestrales a VJU

Informe trimestral

Formato para registro de peticiones, quejas o reclamos y/o sugerencias de la VCP

Asignar la queja o reclamo y/o sugerencia al área correspondiente

Responder al Consumidor Financiero y trasladar la petición, queja o reclamo a la entidad que corresponda

Analizar la queja o reclamo y sugerencia

¿Requiere solicitar información adicional?

Preparar respuesta al Consumidor Financiero

Enviar respuesta al Ejecutivo Coordinador de Mercadeo de la VCP

¿Solicitud hecha a través del Defensor?

Enviar respuesta al Consumidor Financiero con copia al Ejecutivo Coordinador de mercadeo

Recibe solicitud y envía información adicional al solicitante en la VCP

Correo electrónico