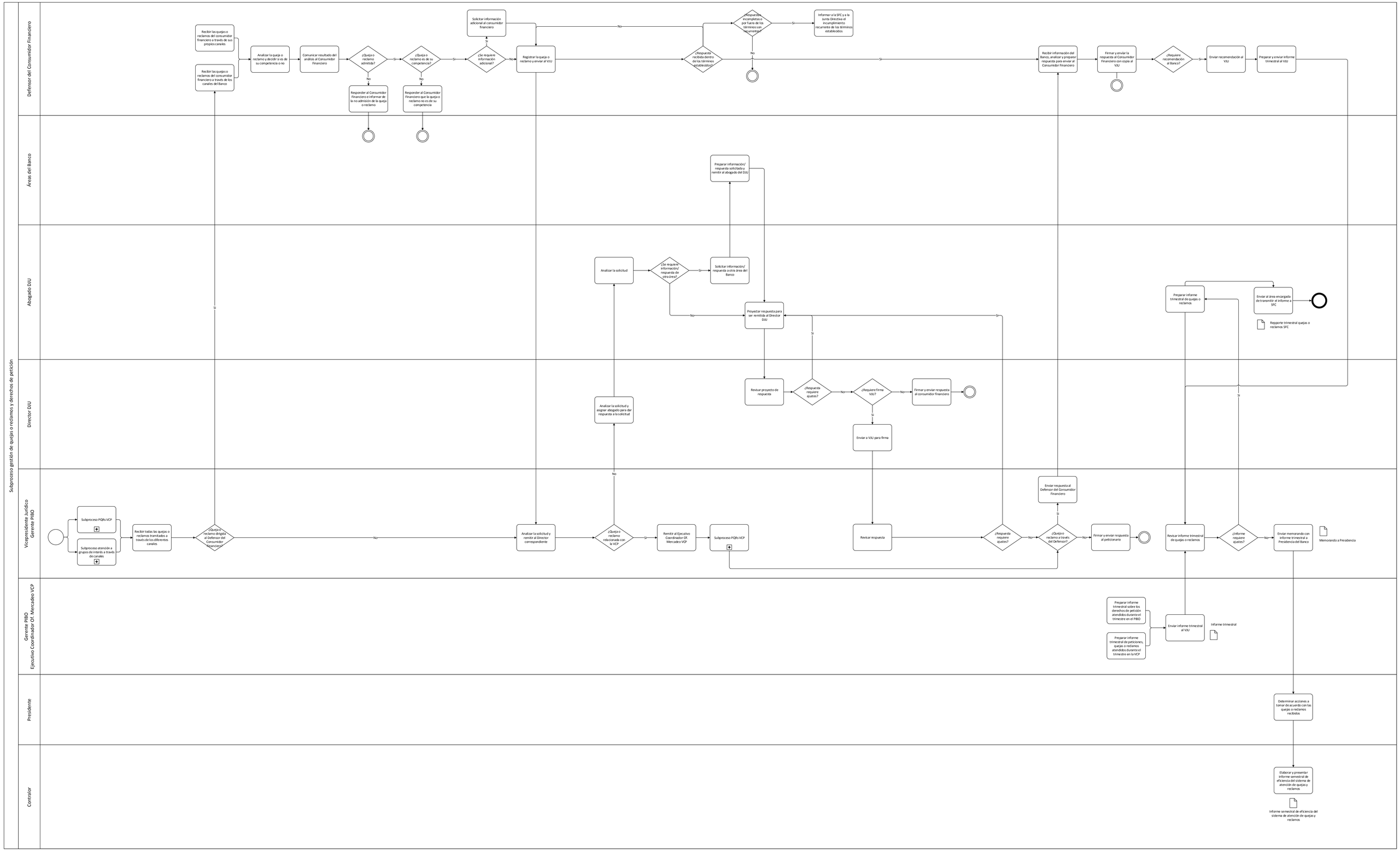
Subproceso gestión de quejas o reclamos y derechos de petición
Defensor del Consumidor Financiero
Áreas del Banco
Abogado DJU
Director DJU
Vicepresidente Jurídico
Gerente PIBQ
Gerente PIBQ
Ejecutivo Coordinador Of. Mercadeo VCP
Presidente
Contralor
Recibir las quejas o reclamos del consumidor financiero a través de sus propios canales
Recibir las quejas o reclamos del consumidor financiero a través de los canales del Banco
Analizar la queja o reclamo y decidir si es de su competencia o no
Comunicar resultado del análisis al Consumidor Financiero
¿Queja o reclamo admitida?
Si
No
Responder al Consumidor Financiero o informar de la no admisión de la queja o reclamo
¿Queja o reclamo es de su competencia?
Si
No
Responder al Consumidor Financiero que la queja o reclamo no es de su competencia
¿Se requiere información adicional?
Si
No
Solicitar información adicional al consumidor financiero
Registrar la queja o reclamo y enviar al VJU
¿Respuesta recibida dentro de los términos establecidos?
No
¿Respuestas incompletas o por fuera de los términos son recurrentes?
Si
No
Informar a la SFC y a la Junta Directiva el incumplimiento recurrente de los términos establecidos
Si
Recibir información del Banco, analizar y preparar respuesta para enviar al Consumidor Financiero
Firmar y enviar la respuesta al Consumidor Financiero con copia al VJU
¿Requiere recomendación al Banco?
Si
No
Enviar recomendación al VJU
Preparar y enviar informe trimestral al VJU
Si
Preparar información/ respuesta solicitada y remitir al abogado del DJU
Analizar la solicitud
¿Se requiere información/ respuesta de otra área?
Si
No
Solicitar información/ respuesta a otra área del Banco
Proyectar respuesta para ser remitida al Director DJU
Si
Si
Revisar proyecto de respuesta
¿Respuesta requiere ajustes?
No
¿Requiere Firma VJU?
No
Firmar y enviar respuesta al consumidor financiero
Si
Enviar a VJU para firma
Preparar informe trimestral de quejas o reclamos
Enviar al área encargada de transmitir el informe a SFC
Reporte trimestral quejas o reclamos SFC
Si
Analizar la solicitud y asignar abogado para dar respuesta a la solicitud
No
Subproceso PQRs VCP
Subproceso atención a grupos de interés a través de canales
Recibir todas las quejas o reclamos tramitados a través de los diferentes canales
¿Queja o reclamo dirigida al Defensor del Consumidor Financiero?
No
Analizar la solicitud y remitir al Director correspondiente
¿Queja o reclamo relacionada con la VCP
Si
Remitir al Ejecutivo Coordinador Of. Mercadeo VCP
Subproceso PQRs VCP
Revisar respuesta
¿Respuesta requiere ajustes?
No
¿Queja o reclamo a través del Defensor?
No
Si
Enviar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero
Firmar y enviar respuesta al peticionario
Revisar informe trimestral de quejas o reclamos
¿Informe requiere ajustes?
No
Enviar memorando con informe trimestral a Presidencia del Banco
Memorando a Presidencia
Preparar informe trimestral sobre los derechos de petición atendidos durante el trimestre en el PIBO
Preparar informe trimestral de peticiones, quejas o reclamos atendidos durante el trimestre en la VCP
Enviar informe trimestral al VJU
Informe trimestral
Deteminar acciones a tomar de acuerdo con las quejas o reclamos recibidos
Elaborar y presentar informe semestral de eficiencia del sistema de atención de quejas y reclamos
Informe semestral de eficiencia del sistema de atención de quejas y reclamos