

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DEL BANCO DEL PACIFICO

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
Objetivo	2 – 2
I. Normativas	3 – 3
II. Consideraciones Generales	4 – 4
III. Procedimientos	4 – 9
1. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Servicios Bancarios	4 – 5
2. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Contact Center	5 – 6
3. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Recibidos al buzón del Banco (WebAdmin)	6 – 7
4. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Redes Sociales	8 – 8
5. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde un Funcionario	9 – 9

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo normar la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios, respecto a la utilización de los diferentes canales que ofrece el Banco del Pacífico.

NORMATIVA

En cumplimiento con la Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Banco del Pacífico S.A. ha diseñado el presente instructivo que contempla los lineamientos de la atención de consultas, quejas y reclamos del consumidor financiero y/o beneficiario.

I. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Los canales por los que se receptorán las Consultas, Quejas y Reclamos del consumidor financiero y/o beneficiario son los siguientes:
 - Servicios Bancarios,
 - Contact Center, (Llamada Telefónica / Correo electrónico)
 - Buzón del Banco (WebAdmin)
 - Redes Sociales.
 - Funcionario.

2. El Ejecutivo de Cuentas, Responsables, Asistentes de Servicios Bancarios y Asesores de Contact Center deberá:
 - Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna.
 - Dar solución al requerimiento, de forma imparcial, evitando resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
 - Atender de manera ágil, oportuna y motivada los requerimientos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

3. El Ejecutivo de Cuentas, Responsables, Asistentes de Servicios Bancarios y Asesores de Contact Center deberá evitar lo siguiente:
 - Tener interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Atender a parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

II. PROCEDIMIENTOS

1. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados desde Servicios Bancarios.

El Ejecutivo de Cuentas, Responsables o Asistentes de Servicios Bancarios efectúa las siguientes actividades:

1.1 Atención de Consultas

1. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el original del documento de identificación para validar si es cliente o no.
2. Recapta la consulta del consumidor financiero y/o beneficiario.
3. Proporciona información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna de acuerdo a la consulta realizada.

1.1 Atención de Quejas y Reclamos

1. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el original del documento de identificación para validar si es cliente o no.
2. Recapta la queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario.
3. Si se presenta una queja o reclamo de manera verbal o escrita, el Responsable o Asistente de Servicios Bancarios realiza lo siguiente:
 - Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el motivo preciso de la queja o reclamo, indicando que especifique de la mejor manera posible los hechos.
 - Recibe de parte del consumidor financiero y/o beneficiario los anexos o documentación que posea del reclamo, de ser el caso.
4. Accede al sistema del Banco para ingresar la queja o reclamo.
5. Valida con el consumidor financiero y/o beneficiario los detalles relacionados a la queja o reclamo ingresados en la plataforma.
6. Imprime el Formulario / Acta de Reclamo.
7. Firma el Formulario / Acta de Reclamo impreso junto con el consumidor Financiero y/o Beneficiario como aceptación de lo detallado en el documento.
8. Escanea el Formulario / Acta de Reclamo y lo envía por correo electrónico al Área Operaciones Integrales, Departamento Resolución de Reclamos adjuntando; de ser el caso, los documentos y/o anexos entregados por el consumidor financiero y/o beneficiario.
9. Finalmente, entrega una copia del Formulario / Acta de Reclamo al consumidor financiero y/o beneficiario, indicando el número de queja o reclamo y tiempo de resolución.

2. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Contact Center.

2.1 Atención de Consultas

El Asesor de Contact Center efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe la llamada del consumidor financiero y/o beneficiario.
2. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el número de cédula para verificación si es cliente o no.
3. Realiza la validación de datos, de acuerdo a la consulta presentada.
4. En caso de recibir llamadas de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se deberá redireccionar la atención a otro asesor; quien será el encargado de resolver la consulta presentada por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

2.2 Atención de Quejas y Reclamos

El Asesor de Contact Center efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe la llamada del consumidor financiero y/o beneficiario.
2. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el número de cédula, y realiza la validación de datos.
3. En caso de recibir llamadas de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se debe redireccionar la atención a otro asesor, quien será el encargado de resolver el requerimiento presentado por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.
4. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el motivo preciso de la queja o reclamo.
5. Ingresa el reclamo en el sistema del Banco. Solo en caso de ser necesario, solicita al consumidor financiero y/o beneficiario que adjunte la documentación y/o anexos que posea como soporte, y le indica el buzón respectivo (webadminbp@pacifico.fin.ec o webadminpac@pacifico.fin.ec) al que debe enviar la documentación.
6. Confirma al consumidor financiero y/o beneficiario la información ingresada de la queja o reclamo.
7. Indica el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución. Esto para dejar por sentado que el consumidor y/o beneficiario está de acuerdo con lo detallado en la llamada telefónica.

3. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Recibidos al buzón del Banco (WebAdmin).

El proceso inicia cuando se recibe un correo electrónico por parte del consumidor financiero y/o beneficiario a los siguientes buzones del Banco:

- webadminbp@pacifico.fin.ec Buzón donde se receptan las consultas, quejas o reclamos para todos los productos del banco, a excepción de Tarjetas de Crédito.

- webadminpac@pacifico.fin.ec Buzón donde se reciben las consultas, quejas o reclamos referentes a Tarjetas de Crédito.

Estos correos son distribuidos y asignados a un Asesor de Contact Center para la gestión correspondiente.

3.1 Atención de Consultas

El Asesor de Contact Center asignado efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe el correo electrónico con la consulta del consumidor financiero y/o beneficiario.
2. Realiza la validación de datos, de acuerdo a la consulta presentada.
3. En caso de recibir correos de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se deberá redireccionar la atención a otro asesor, quien será el encargado de resolver el requerimiento presentado por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

3.2 Atención de Quejas y Reclamos

El Asesor de Contact Center asignado efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe el correo electrónico con la queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario.
2. Realiza la validación de datos, de acuerdo a la queja o reclamo presentada.
3. En caso de recibir correos de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se debe redireccionar la atención a otro asesor, quien será el encargado de resolver el requerimiento presentado por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.
4. Ingresa al sistema del Banco para la elaboración del Reclamo.
5. Solicita al cliente la documentación y/o anexos que sean necesarios como soporte.
6. Indica al consumidor financiero y/o beneficiario el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución.

4. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Redes Sociales.

4.1 Atención de Consultas

El Asistente o Responsable de Contact Center efectúa las siguientes actividades:

1. Revisa los mensajes recibidos del consumidor financiero y/o beneficiario por medio de las redes sociales del Banco. (Facebook y Twitter)
2. Realiza la validación de datos, de acuerdo a la consulta general presentada.
3. Da una solución clara, comprensible, completa, veraz y oportuna a la consulta realizada.

4.2 Atención de Quejas y Reclamos

El Asistente o Responsable de Contact Center efectúa las siguientes actividades:

1. Revisa los mensajes recibidos del consumidor financiero y/o beneficiario por medio de las redes sociales del Banco. (Facebook y Twitter)
2. Realiza la validación de datos del consumidor financiero y/o beneficiario.
3. Envía al consumidor financiero y/o beneficiario el Formulario / Acta de Reclamo, de ser el caso.
4. Solicita y recibe de parte del consumidor financiero y/o beneficiario los anexos o documentación que posea del reclamo, de ser el caso.
5. Ingresa al sistema del Banco para la elaboración del Reclamo.
6. Responde el mensaje del consumidor financiero y/o beneficiario en la red social, e indica el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución. Esto para dejar por sentado que el consumidor financiero y/o beneficiario está de acuerdo con lo detallado en la interacción.

5. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde un Funcionario.

El Asesor Comercial efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe la consulta, queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario el cual puede presentarse de manera presencial, escrita o por medio de correo electrónico.
2. Realiza la validación de datos en el sistema.
3. Revisa y analiza la consulta, queja o reclamo.
4. Ingresa la consulta, queja o reclamo en el sistema del Banco.
5. Escanea los soportes que el cliente le entrega para anexarlos al reclamo, en caso de presentarlos.
6. Realiza el seguimiento hasta la resolución del requerimiento.