
Manual de Gestión de Reclamos y Consultas

Versión 1 - Año 2023

ÍNDICE

1. 1.OBJETIVO	3
2. 2. RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	3
3. 3. CLIENTES / CONSUMIDOR.....	3
4. 4. PROCEDIMIENTO.....	4
5. 5. ANEXO	6
.....	6

1. OBJETIVO

Respetar las exigencias establecidas por el Banco Central del Paraguay a través de las normas reglamentarias emitidas, al mismo regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos, consultas y sugerencias de nuestros clientes a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados. El documento estará a disposición de los clientes.

2. RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

- Cuidar y velar por el buen relacionamiento con los clientes, priorizando los intereses de los mismos.
- Realizar el seguimiento de la forma de gestión de los reclamos y consultas recibidas hasta su finalización.
- Actualizar el sistema de registro de reclamos y consultas de manera constante y ordenada.
- Priorizar los reclamos de acuerdo a la envergadura a modo de dar una solución eficiente y eficaz.
- Informar a la organización las acciones y decisiones tomadas sobre cada caso de reclamos o consultas recibidas
- Realizar las recomendaciones de mejoras que puedan surgir desde los reclamos y las consultas
- Realizar el proceso de gestión de reclamos, consultas y sugerencias definido por la organización, cumpliendo y siendo consciente de sus funciones y responsabilidades con respecto al manejo de las consultas y reclamos.
- Estar al tanto de los procedimientos a seguir y del tipo de información a comunicar al cliente quien presenta su reclamo o consulta.
- Informar al encargado de atención al cliente sobre los reclamos y las consultas recibidas, para una comunicación uniforme y transparente.

3. CLIENTES / CONSUMIDOR

Todo cliente y/o usuario de nuestros servicios están en todo el derecho de realizar las consultas o reclamos que le puedan surgir durante su relación comercial con la empresa.

Al momento de realizar su reclamo deberá suministrar los datos que permitan identificar el reclamo o la consulta realizada, además si amerita acompañar la documentación que sustenta el mismo.

La entidad pone a disposición el formulario de reclamo, que se encuentra a disposición de los clientes en su sitio web www.credicol.com.py así como puede solicitar en la oficina de atención a clientes como “formulario de registro de consulta o reclamo”

En caso de que la entidad no responda en el plazo establecido por el Banco Central del Paraguay en la Resolución 2 Acta N° 25 artículo N°: 7, o entienda que el mismo es injustificado y así lo informe por escrito, el cliente recurrir a la Superintendencia de Bancos-

4. PROCEDIMIENTO

El cliente tiene disponible los siguientes canales para acercar sus reclamos o consultas:

- Presencial: Acudiendo a la oficina de atención al cliente, en nuestra oficina ubicada en Calle Las Residentas, Local N° 6 Ed. Anthares & Cia, junto al responsable del Servicio de Atención de Reclamos.
- Correo electrónico/email: remitiendo un correo a atencionalcliente@credicol.com.py especificando los detalles de su consulta y/o reclamo.
- Sitio web: en el sitio web www.credicol.com.py en el apartado de consultas y reclamos, donde podrá encontrar un formulario para rellenar con los datos necesarios para atender su solicitud.
- En todas las situaciones deberá adjuntar el formulario “formulario de registro de consulta o reclamo” el formulario se anexa a este documento.
- Una vez recibido el reclamo por escrito la entidad informará por escrito el tiempo estimado en que estará retornando una respuesta al cliente.
- En caso de que la entidad necesite más tiempo para investigar el reclamo recibido, se podrá prorrogar el tiempo, siempre respetando el tiempo de respuesta solicitado por la entidad reguladora. Deberá comunicar al cliente por escrito esta situación, el nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día de su vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil.
- En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la Sucursal podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

- Toda solución dada al cliente con relación a los reclamos recibidos, las respuestas de las mismas se harán por escrita al cliente.
- En caso que el reclamo sea injustificado se deberá informar al cliente, fundamentando los motivos por lo que no será factible la atención de su solicitud y aclarando al cliente que tiene la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Bancos.

5. ANEXO

FORMULARIO DE REGISTRO DE CONSULTAS O RECLAMO

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO <input type="checkbox"/>	CONSULTAS <input type="checkbox"/>
-------------------	----------------------------------	------------------------------------

FECHA/...../.....
-------	-------------------

NOMBRES	
APELLIDOS	
RAZON SOCIAL	
TIPO DE DOC.	
N° DE DOC.	
DOMICILIO	
TELEFONO	
EMAIL	

DETALLE DE SOLICITUD:

MEDIO POR EL CUAL REALIZÓ EL RECLAMO:	PRESENCIAL: <input type="checkbox"/>
	SITIO WEB: <input type="checkbox"/>
	EMAIL: <input type="checkbox"/>
MEDIO POR CUAL DESEA RECIBIR RESPUESTA:	

<p>El plazo de respuesta al cliente no será mayor a lo estipulado por el Banco Central del Paraguay desde la fecha de recepción de este formulario, firmado por el solicitando y con los datos completos. En caso de necesitar una prórroga la entidad estará informando por el medio indicado, el motivo y el plazo de respuesta. El seguimiento del caso se estará informando través del teléfono indicado en este formulario.</p>
--

FECHA:	
--------	--

.....
Solicitante

.....
Atención al cliente