

MANUAL DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

En atención a lo que estipula el Acuerdo No.001-2008 de la Superintendencia de Bancos, con el objetivo de facilitar la canalización efectiva de los reclamos y quejas recibidas en las diferentes instancias administrativas y sucursales del Banco Nacional de Panamá a nivel nacional. Los departamentos responsables de los mismos son: el Departamento de Sistemas de Atención de Reclamos de Clientes y Departamento de Mejora Continua

Con el fin de dar un debido seguimiento, monitoreo y una respuesta expedita a los clientes de acuerdo a las regulaciones vigentes, estándares y normas establecidas se ha confeccionado el Manual de **“Gestión de Reclamos y Quejas”**.

REFERENCIA LEGAL

La referencia legal o fundamento legal se encuentran sustentado en el Decreto Ley 9 del 28 de febrero de 1998, modificado por el **Decreto Ley 2 del 22 de febrero de 2008**, cuyo texto fue ordenado sistemáticamente como texto único con una enumeración corrida de los Artículos, mediante Decreto Ejecutivo No.52 del 30 de abril de 2008, en adelante Ley Bancaria, y los acuerdos 001-2008 y 003-2008 del 18 de junio y 24 de julio de 2008 respectivamente, de aplicación a los reclamos, quejas y controversias que presenten formalmente los clientes o consumidores bancarios, ante el Sistema de Atención a Reclamos en los Bancos de Licencia General, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 206 de la ley Bancaria que establece:

Todos los bancos de licencia general contarán con un sistema administrativo acorde a sus actividades, responsable de conocer y atender, en forma personalizada, los reclamos, quejas y controversias que surjan de la relación con sus clientes.

El ejecutivo responsable de este servicio responderá ante la gerencia del banco. Sus decisiones serán vinculantes para el banco y se darán en un término no mayor de treinta (30) días.

ESTRATEGIAS

Canales de Comunicación (Cliente - Banco): Cualquiera persona natural o jurídica puede presentar reclamos y quejas formalmente de la siguiente forma:

- **Presencial:** Clientes que se presentan a la sucursal para emitir su reclamo o queja.
- **Documentos:** A través de cartas, formularios y/o uso de los buzones de sugerencias ubicado en las sucursales.

Información y transparencia: Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los reclamos y quejas presentadas por el cliente y que son competencia del banco.

Retroalimentación y acción: En caso que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.

Eficiencia y eficacia: Se debe dar retroalimentación al cliente sobre su reclamo o quejas de manera

personalizada, poniendo en práctica nuestros estándares de servicio; e implementar planes de acción para realizar los correctivos necesarios, bajo el concepto de mejora continua.

GESTIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

Cuando un cliente se aproxima a la sucursal para presentar un reclamo o queja, el personal de atención en plataforma identifica el tipo de reclamo o queja para su canalización.

Reclamos: Se canalizan a través del Departamento de Administración de Servicio al Cliente, quien gestiona su respuesta con el Departamento de Análisis e Investigación de Reclamos.

Quejas: Se canalizan a través del Departamento de Mejora Continua.

PROCESOS DE RECLAMOS

Al recibir respuesta del reclamo o queja, se procede de la siguiente manera:

Si se obtuvo la solución en el tiempo estipulado, se debe realizar la revisión de calidad de la respuesta previa a la notificación al cliente.

Si el cliente solicita la respuesta del reclamo por escrito. Se remite carta de respuesta firmada a la sucursal donde se colocó el reclamo para su debida entrega al cliente.

Si el cliente no solicita la respuesta del reclamo por escrito y el reclamo procede a favor del cliente. Se procede a llamar al cliente y se le informa del resultado del reclamo presentado.

Si el cliente no solicita la respuesta del reclamo por escrito y el reclamo no procede a favor del cliente. Entonces se confecciona respuesta formal y envía a la unidad responsable de atender al cliente para su revisión y firma.