

## Seguimientos de Documentos

### **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.**

## Seguimientos de Documentos

### **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.

## Seguimientos de Documentos

### **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.