

RESOLUCION DE

Resolución No. 0005
1786
Sesión No. _____
Fecha: 30 SEP 2021

**APROBACION MANUAL POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL MANEJO DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS CLIENTES**

El Sr. Fernando Durán, Administrador General somete a consideración de los señores miembros del Directorio Ejecutivo para su conocimiento y aprobación Manual Políticas y Procedimientos para el manejo de reclamaciones, quejas y denuncias de los clientes.

CONSIDERANDO: Que el objetivo del Manual Políticas y Procedimientos para el manejo de reclamaciones, quejas y denuncias de los clientes es establecer las políticas y procedimientos que deberá observar la Institución para atender las reclamaciones, quejas y denuncias de nuestros clientes, que permitan dar seguimiento oportuno a las mismas, estableciendo lo siguiente:

1. Que el Manejo de las reclamaciones, quejas o denuncias de los clientes, involucra a diferentes áreas de la Institución, cada una de ellas con diversas funciones y responsabilidades que permiten un adecuado y eficiente manejo de la gestión y respuesta al cliente.
2. Que las políticas y procedimientos para el manejo de las reclamaciones, quejas o denuncias de los clientes, implican para la Institución cumplir previamente con una serie de servicios e informaciones que deben ser suministradas a los Clientes:
 - Entregar a los clientes los documentos que establezcan los términos y condiciones del producto o servicio pactado.
 - Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones pactadas.
 - Ofrecer a los clientes toda la información expresa, detallada y adecuada de los diferentes productos o servicios.



F
pslo

H99
(D)

0005

Resolución No. _____

Sesión No. 1786

Fecha: 30 SEP 2021

RESOLUCION DE

- Informar a los clientes todas las consecuencias que se deriven del incumplimiento y del no pago de lo acordado en las condiciones y plazos establecidos, así como de las modificaciones que se realicen en sus relaciones contractuales.
 - Informar al cliente, por escrito, sobre cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés y demás condiciones pactadas en el contrato.
 - Entregar al cliente el recibo correspondiente al pago del producto o servicio pactado.
 - Publicar en forma visible, en las oficinas abiertas al público, la tasa de interés, gastos y comisiones que aplican a las diferentes operaciones activas y pasivas.
 - Dar a conocer a los usuarios el horario de atención al público de sus oficinas.
 - La institución se abstiene de cobrar al cliente montos por conceptos no expresamente pactados entre las partes y de realizar contratos verbales.
3. Que las reclamaciones, quejas o denuncias de los clientes, se presentan por escrito al Oficial de Negocios o representante, y las quejas y denuncias depositar en los buzones ubicados en cualquiera de nuestras oficinas o a través del portal de Transparencia, línea 311- correo electrónico, o Canales digitales Internet Banking y App Movil Banking.
4. Que la responsabilidad de dar respuesta a las reclamaciones, quejas o denuncias, que presenten los usuarios a la institución, dentro del plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación, recae sobre el área de operaciones del departamento de Contraloría.



RESOLUCION DE

Resolución No. 0005
Sesión No. 1786
30 SEP 2021
Fecha: _____

5. Que el área de Operaciones también es responsable de:
- Servir de enlace entre la entidad y la Superintendencia de Bancos.
 - Responder las solicitudes que realice la Superintendencia de Bancos, para aclarar reclamaciones o denuncias dentro de plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de su recepción.
6. Que las respuestas a las reclamaciones son entregadas de forma escrita, con acuse de recibo.
7. Que las reclamaciones deberán conservarse archivadas durante un tiempo mínimo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de la decisión de la reclamación.

CONSIDERNADO: Que la Dirección de Control de Riesgo es la responsable de presentar trimestralmente, a la Superintendencia de Bancos, dentro de los cinco (5) días siguientes al trimestre que corresponda, en formato electrónico, un informe con las siguientes informaciones:

- Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas,
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

Vista el Acta No.02 del Comité Gestión de Riesgos de fecha 18-08-2021
Vistos los documentos que soportan este expediente

RESUELVE

PRIMERO: Aprobar el Manual Políticas y Procedimientos para el manejo de reclamaciones, quejas y denuncias de los clientes (anexo).

SEGUNDO: Instruir a la Dirección de Control de Riesgos, enviar a la Superintendencia de Bancos a fines de obtener la no objeción de la implementación del mismo. Debiendo darle



ADÍAB

RESOLUCION DE

Resolución No. 0005
Sesión No. 1786
Fecha: 30 SEP 2021

estricto seguimiento ante el organismo regulador y mantener informado a la Administración General y las áreas involucradas.

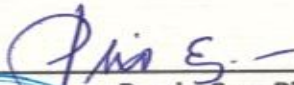
TERCERO: Autorizar al Administrador General, a realizar, modificar o agregar cualquier observación que realice Superintendencia de Bancos.


CUARTO: Autorizar a la Administración General, a poner en funcionamiento la política anexa una vez obtenga la no objeción de la Superintendencia de Bancos.




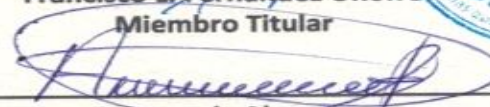
Fernando Durán
Administrador General

Limber Cruz
Miembro Titular


Persio Cruz Pichardo
Miembro Titular


Francisco L. Fernández Onofre
Miembro Titular


Héctor Radhames González Medina
Miembro Titular


Arismendy Almonte
Miembro Titular

Bernardo Sánchez Rosario
Miembro Titular

