MKD-PR-010 Política y Procedimiento atención quejas y/o gestiones v 1.1

Políticas

- El área de Mercadeo y Calidad ejerce sus funciones con independencia de las áreas de atención de clientes y con objetividad, de tal forma que le permita recabar información del cliente y de las distintas áreas de apoyo de la entidad, para lograr tener una visión sobre el caso presentado y adoptar un criterio al respecto, para el debido seguimiento.
- El área de Mercadeo y Calidad dispondrá de un espacio, preferiblemente una reunión, para lograr una conciliación entre las partes.
- Esta institución pone a disposición de sus colaboradores esta Política y Procedimiento para la atención de quejas y/o gestiones.
- Los colaboradores deben conocer esta política y procedimiento para informar correctamente a los clientes de como tramitar una queja y como deben remitir las inconformidades a través de los canales de recepción.
- Prival Fondos de Inversión gestionará las consultas o reclamos de sus clientes como se detalla en el diagrama.
- En caso de presentarse reclamos por parte de los clientes deben ser atendidos en un plazo máximo de10 días hábiles para la resolución de las quejas o reclamos. En el caso que por el tipo de queja o reclamo, dicho plazo no sea suficiente, se debe informar al cliente antes del vencimiento del mismo e indicar el proceso que se va a seguir para la atención de la queja o reclamo.

Gerentes de Relación, Asistentes de Gerentes de Relación, Mercadeo y Calidad, Recepcionista u otro colaborador de la entidad

1.Recibir solicitud por los diferentes medios

2.Ingresar y asignar a un solucionador la gestión en Sale Force en el módulo de Solicitudes de servicio

Canales de recepción: Ésta Institución pone a disposición de los clientes o público en general los siguientes medios para presentar su reclamo, queja o sugerencia:
1.Correo electrónico: servicioalcliente.cr@prival.com, el cual es recibido por la Jefatura de Mercado.
2. Central Telefónica: +506 2528 1800, con el personal de Mercadeo y Calidad (Ejecutivo de Mercadeo y Calidad, Jefe de Mercadeo y Calidad y Recepcionista y Asistente de Mercadeo y Calidad).
3.Oficinas Centrales o sucursal de Prival Bank. : personalmente el cliente puede visitar cualquiera de nuestras Sucursales y puede presentar su queja formal en el área de Servicio al Cliente o depositar su queja o sugerencia en los buzones ubicados en todas nuestras sucursales, buzón: "SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA"
4. Colaboradores: los clientes o públicos de interés pueden enviar su queja o sugerencia a un colaborador de esta institución, cuando ingresan por este canal el colaborador deberá de remitir la queja o sugerencia al Departamento de Mercadeo y Calidad.

Nota#1:
Al incluir la gestión o queja se envía una notificación al correo servicioalcliente.cr@prival.com para que si es una gestión el Ejecutivo de Mercadeo y Calidad inicia el seguimiento de la misma, en caso de ser una queja la Jefatura de Mercadeo y Calidad se encargará de gestionar el reclamo con las áreas de apoyo correspondiente.

Solucionador (Gerentes de Relación, Asistentes de Gerentes de Relación u otras de apoyo de la entidad)

3. Atender la gestión o queja

Nota #:2 - Atender la gestión.

Los colaboradores que atienden clientes deberán de contactar al cliente, y en caso que este le solicite al cliente información adicional por correo electrónico, deberá de dar 24 horas de tiempo para que el cliente le conteste. Si después de las 24 horas, el cliente no le ha contestado, el Solucionador deberá de llamar al cliente al teléfono registrado en el sistema de Prival para comentarle y darle seguimiento a la gestión. En caso que el Solucionador llame al cliente y este no le conteste, deberá de dejar un mensaje e indicar al área de Calidad de Prival el estatus de la gestión, para que sea incluido en el cierre de la gestión.

Nota #3: Atender la queja.

Los colaboradores que atienden clientes deberán de contactar al cliente, en un plazo máximo de10 días hábiles para la resolución de las quejas o reclamos.
En el caso que por el tipo de queja o reclamo, dicho plazo no sea suficiente, se debe informar al cliente antes del vencimiento del mismo e indicar el proceso que se va a seguir para la atención de la queja o reclamo.

Ejecutivo de Mercadeo y Calidad

4. Dar seguimiento a la gestión

Nota#4 Dar seguimiento a la gestión
Ingresar el comentario de la resolución en Sale Force y cerrar la gestión corroborando por medio del e-mail u otro medio que se atendió la gestión.
En caso de una queja ingresar el comentario de la resolución enviada por la Jefatura de Mercadeo. Finalmente realizar una llamada a la persona que presentó la queja cuando la Jefatura de Mercadeo autorice que se puede realizar según sea el caso, con el fin de dar por cerrada la gestión en el sistema.

Jefe de Mercadeo y Calidad

5.Generar el reporte en Sale Force para revisar el estatus en y comprobar que han sido atendidas

Riesgo #1

6.Realizar llamada al cliente para corroborar que la queja fue atendida, para proceder con el cierre de la gestión

7.Consultar en Sale Force que la gestión fue cerrada

prival fondos de inversión