

# Pasos para la presentación de reclamos



## Paso 1. Recepción

- ✓ Presenta tu reclamo a través de los diferentes canales establecidos por el Banco.
- ✓ Debes presentar la documentación de soporte solicitada por el ejecutivo para iniciar tu gestión.
- ✓ El ejecutivo ingresará tu gestión al sistema y te asignará un número para posterior consulta y seguimiento.
- ✓ Se te informará el tiempo de resolución de tu reclamo o solicitud.

## Paso 2. Resolución

- ✓ El caso es direccionado y analizado por el área especializada de acuerdo al tipo de reclamo o solicitud.
- ✓ Se obtiene la resolución del reclamo o solicitud.

## Paso 3. Notificación

- ✓ El Banco te notificará la resolución de tu reclamo o solicitud vía telefónica, correo electrónico o por escrito.

## Paso 4. Apelación

- ✓ En los casos que la resolución de tu reclamo o solicitud no sean satisfactorias, puedes apelar tu reclamo a través de cualquiera de nuestros canales de atención.
- ✓ Para poder atenderte en esta etapa es indispensable que tengas el número de gestión con el cual se investigó previamente tu caso.
- ✓ Tu caso será nuevamente evaluado por el área correspondiente y será nuevamente notificada la resolución final.