

Tratamiento de las asesorías y reclamaciones en Acceso Crédito Fácil y Rápido.

GOBLU S.A. de C.V., SOFOM ENR.

## 1. OBJETIVO

En la búsqueda de la satisfacción de sus clientes, es uno de los ejes fundamentales sobre los que se construye la calidad de GOBLU. Por ello, cualquier manifestación que refleje su insatisfacción con los servicios prestados y las actividades realizadas, relacionados, debe ser objeto de atención por parte de GOBLU para garantizar que se da una adecuada respuesta y se ponen en marcha las acciones necesarias para evitar su repetición en el futuro. Respondiendo a este objetivo, el presente documento describe el procedimiento que se lleva a cabo cuando algún cliente de GOBLU plantea alguna duda, reclamación o quejas sobre las actividades y servicios de GOBLU y dar respuesta en 20 días hábiles.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento cubre la atención a las dudas, reclamaciones y quejas presentadas por las partes interesadas relacionadas con las intervenciones y proyectos realizados por GOBLU. El procedimiento se centra específicamente en las dudas, reclamaciones y quejas presentadas por los beneficiarios de las actividades de GOBLU, por sus contrapartes u otras entidades, las personas socias y donantes y la Administración. No se aplica a los formulados por otras contrapartes, como son los empleados o voluntarios porque existen otros mecanismos para atenderlos y satisfacerlos, tal y como se describe en el Manual de Gestión de RRHH y el Procedimiento de gestión del voluntariado respectivamente.

Cualquier empleado de GOBLU esté obligado a aplicar este procedimiento, en las actuaciones que le correspondan, en la medida en que deben responsabilizarse de identificar, registrar y canalizar cualquier duda, reclamación o queja recibida por las partes interesadas.

## 3. DEFINICIONES

Para una mejor comprensión, conviene señalar que en el marco de este procedimiento los términos duda y reclamación se utilizan con el siguiente significado:

**Duda:** Declaración formal de requerir más información de algún producto, tramite, actividad o servicios prestado por GOBLU que podría derivarse de la atención recibida.

**Reclamación:** Protesta formal contra una actuación que se considera injusta o que incumple compromisos acordados, así como contra una no actuación y que exige, por tanto, una contestación y solución adecuada, como pudiera ser una explicación, una compensación, un compromiso, etc. En muchos casos, una reclamación ira acompañada de una duda, pero puede haber dudas que no den lugar a reclamación, en el sentido de no exigirse una solución o compensación.

**Queja:** Comunicación de una oportunidad de mejora o cambio que se considere y que puede resultar de valor para GOBLU, con un objetivo de contribuir al cumplimiento de su misión y todo lo relacionado con la misma, la cual puede derivar una respuesta de solución por reclamación, y más allá de lo que se establezca en la manifestación la atención, recepción y consideración será con un objetivo de mejora.

#### 4. DESARROLLO

La atención y gestión de las dudas, reclamaciones y quejas que se reciban en GOBLU consta de las siguientes fases:

##### Recepción

Cualquier cliente que se considere afectado por los servicios y/o actividades de GOBLU, puede plantear dudas, reclamaciones o quejas utilizando los diversos canales existentes como son:

- Nuestra página web, contiene la aplicación para establecer comunicación a través de nuestro portal <https://accesofinanciero.com.mx/> y describir su requisición, también proporciona las direcciones UNE.
- Acudir a la UNEs directamente para exponer su requerimiento.
- Comunicación correo electrónico a [servicioalcliente@accesofinanciero.com.mx](mailto:servicioalcliente@accesofinanciero.com.mx)
- Directamente en la sucursal.
- Correo Postal a la Dirección, Calle Leibnitz 20, Piso 7, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, CP 11590.
- Comunicación telefónica 55 8968 1807.

Algunas solicitudes recibidas por los canales y medios que se tienen disponibles podrían ser resueltas en el momento en que se presenten, sin embargo, en caso del que el cliente no se sienta conforme o requiera que su solicitud sea escalada, continuara con el proceso de registro para su análisis, a las que el titular de la UNE dará respuesta correspondiente.

##### Registro y Evaluación

En todos los casos, nuestro personal solicitará al cliente los datos que considere necesarios para su correcto análisis. (Aun cuando sea resuelta en el momento de presentación):

- Datos del Cliente: Nombre, Cuenta, identificación, dirección, teléfono, email, etc.
- Descripción, lo más completa posible, de la duda, reclamación o queja indicando la fecha en que se produjo el evento que la origino, importe de la cantidad reclamada, persona y sucursal en que recibió atención.

A la recepción de la información, el responsable de la UNE procederá a revisar el debido registro, hacer el primer análisis y solicitar la información adicional que considere oportuna y necesaria para determinar la fecha de **respuesta, la cuál será de 20 días hábiles.**

## **Resolución y cierre**

El responsable de la UNE llevará un seguimiento de las acciones de resolución identificadas que se encuentren en fase de resolución. Llegada la fecha prevista comprobará que la duda o reclamación está resuelta.

Una vez ejecutada la acción y comprobada su efectividad, el responsable de la UNE dará la duda/reclamación/queja por cerrada y registrará además la fecha de cierre.

En determinados casos de reclamaciones en los que se estime conveniente, el responsable de la UNE se pondrá en contacto con el cliente que formulo la declaración para comprobar que la da por resuelta.