

I. OBJETIVO

Establecer los pasos para la recepción e inclusión de quejas, sugerencias y felicitaciones de los **Clientes**, a través de la gestión y respuesta, así como el seguimiento al cumplimiento de cada una de estas, con el objetivo brindar una respuesta adecuada a su solicitud y establecer mejoradas en post de brindar un servicio eficiente y eficaz.

II. ALCANCE

Aplica para BCT, entiéndase por BCT bajo su alcance de gestión todas las subsidiarias de Corporación BCT en Costa Rica.

III. DEFINICIONES

- N/A

IV. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- TDE-P-002 Procedimiento de Contraloría de Servicio

V. RESPONSABLES DE EJECUCIÓN

- Todos los Colaboradores de BCT.

Fecha de Publicación 25-05-2026		Fecha de Revisión 25-05-2026		Página 1 de 5
Elaborador: Ileana Agüero Ramírez Jefe de Experiencia al Cliente	Revisor: Maria Jose Naranjo Analista de Procesos Jr	Aprobador: Natalia García González Vicepresidente de Comunicación y Experiencia al Cliente		

VI. TABLA DE CONTENIDO

1. RECEPCIÓN DE SUGERENCIA, QUEJA O FELICITACIÓN.....	3
1.1. RECEPCIÓN.....	3
2. REVISIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN	3
3. CONTACTO CON ÁREAS RELACIONADAS	3
3.1. CONTACTO CON ÁREA RELACIONADA.....	3
3.2. SEGUIMIENTO DE CASOS.....	3
4. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
4.1. ATENCIÓN.....	3
5. RESPUESTA AL CLIENTE	4
5.1. RESOLUCIÓN AL CLIENTE.....	4
6. REGISTRO DE CASOS	4
7. GENERACIÓN DE INFORMES A LAS ÁREAS.....	4

Fecha de Publicación 25-05-2026		Fecha de Revisión 25-05-2026		Página 2 de 5
Elaborador: Ileana Agüero Ramírez Jefe de Experiencia al Cliente	Revisor: María José Naranjo Analista de Procesos Jr	Aprobador: Natalia García González Vicepresidente de Comunicación y Experiencia al Cliente		

VII. DESCRIPCIÓN

1. Recepción de Sugerencia, Queja o Felicitación.

1.1. Recepción

1.1.1. Se reciben los casos por medio del formulario de queja, sugerencia y felicitaciones dentro de los sitios web www.corporacionbct.com, www.bancobct.com y todas sus subsidiarias, además de los QR situados en las agencias y por todos nuestros canales de atención al **Cliente** (Tel: 2212-8529, WhatsApp: 2212-8529, correo: atencionalclientebct@corporacionbct.com).

2. Revisión de Canales de Comunicación

2.1.1. El área de Experiencia al Cliente recibe y gestiona el caso en un día hábil máximo de haber ingresado.

2.1.2. Realiza la confirmación de recibido al **Cliente** y le otorga un número de caso (aplica únicamente en las quejas).

2.1.3. La omisión o retención intencional demostrada de la atención de los casos en el tiempo estipulado, que afecte o ponga en riesgo el cumplimiento de este proceso y sus regulaciones relacionadas, está sujeto a sanciones disciplinarias directas.

3. Contacto con Áreas Relacionadas

3.1. Contacto con Área Relacionada

3.1.1. Se realiza el contacto con la Gerente, Jefatura o Coordinador de área para transmitir el caso para determinar la resolución de esta en un tiempo de 5 días hábiles.

3.1.2. Posteriormente se canaliza a través del área de Experiencia al Cliente la respuesta o bien el Asesor Comercial del **Cliente** que son los responsables responsable de realizar la comunicación al **Cliente**.

3.2. Seguimiento de Casos

3.2.1. Es responsabilidad del Gerente, Jefatura o Coordinador dar seguimiento a los casos y coordinar con los puestos involucrados las respuestas pendientes, a fin de llegar a una resolución en los tiempos máximos estimados. Así mismo, debe notificar a al área de Experiencia al Cliente prórrogas que se presenten en la resolución de los casos.

4. Atención al Cliente

4.1. Atención

4.1.1. La fecha límite de resolución no puede exceder los 10 días hábiles. Los días comienzan a contar a partir de la fecha en que el cliente puso la queja. En caso

Fecha de Publicación 25-05-2026		Fecha de Revisión 25-05-2026		Página 3 de 5
Elaborador: Ileana Aguero Ramírez Jefe de Experiencia al Cliente	Revisor: Maria Jose Naranjo Analista de Procesos Jr	Aprobador: Natalia García González Vicepresidente de Comunicación y Experiencia al Cliente		

de que, por la complejidad de este, el plazo indicado no sea suficiente, el área resolutoria a través de su Gerente, Jefatura o Coordinación debe informar con al menos un (1) día hábil antes del vencimiento, además debe estimar la nueva fecha de entrega de la respuesta.

- 4.1.2. Posteriormente de atenderse la queja del **Ciente**, se procede a contactarlo para brindarle el comunicado respectivo y así dar por cerrado el caso.
- 4.1.3. En caso de que el cliente no esté satisfecho con la respuesta brindada y agotadas las vías de resolución inmediata; se procederá a llevar el estudio del caso.

5. Respuesta al Cliente

5.1. Resolución al Cliente

- 5.1.1. Una vez que recibe la resolución del caso por parte del área responsable, valida que cumpla los requerimientos de información y gestión acorde a la queja de origen por parte del **Ciente**.
- 5.1.2. Se procede a elaborar la respuesta al **Ciente** y enviarla por correo, en caso de no disponer de uno, se hace el contacto telefónico.

6. Registro de Casos

- 6.1.1. Todas las respuestas de los casos quedan almacenadas en el sistema de gestión, además del repositorio digital que el área de Experiencia al Cliente administrará.

7. Generación de Informes a las Áreas

- 7.1.1. De forma mensual el área de Experiencia al Cliente genera el Informe de Experiencia al Cliente mensual con los insumos obtenidos de los todos los casos registrados durante el mes calendario.

VIII. SANCIONES

BCT aplicará medidas disciplinarias en cumplimiento con la Legislación Laboral Costarricense. Las faltas disciplinarias o faltas en la aplicación de procedimientos y procesos serán sancionadas con medidas disciplinarias que van desde una amonestación, hasta el despido sin responsabilidad patronal, dependiendo de la gravedad de los hechos, y la reincidencia de estos.

Fecha de Publicación 25-05-2026		Fecha de Revisión 25-05-2026		Página 4 de 5
Elaborador: Ileana Aguero Ramírez Jefe de Experiencia al Cliente	Revisor: Maria Jose Naranjo Analista de Procesos Jr	Aprobador: Natalia García González Vicepresidente de Comunicación y Experiencia al Cliente		

IX. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Tipo de Cambio	Texto Anterior	Texto Nuevo	Fecha del Revisión
1	<ul style="list-style-type: none">Nuevo Documento	<ul style="list-style-type: none">N/A	<ul style="list-style-type: none">N/A	25-05-2026

Fecha de Publicación 25-05-2026		Fecha de Revisión 25-05-2026		Página 5 de 5
Elaborador: Ileana Agüero Ramírez Jefe de Experiencia al Cliente	Revisor: Maria Jose Naranjo Analista de Procesos Jr	Aprobador: Natalia García González Vicepresidente de Comunicación y Experiencia al Cliente		