



Procedimiento para la Atención de Reclamos y Consultas

Passion to Perform

Atención de Reclamos



Procedimiento

Responsable	Actividad
Cliente	Presenta el reclamo a través de los canales de atención
Cliente	Adjunta la documentación sustentatoria
Cliente	Presenta información adicional, si se le solicita
Oficial de Atención al Usuario	Completa el formulario de atención de reclamos a los usuarios
Cliente	Recibe una copia del formulario de atención de reclamos a los usuarios
Cliente y Oficial de Atención al Usuario	Acuerdan el canal para la respuesta del reclamo
Cliente	Recibe vía e-mail, el código del reclamo, la fecha y hora de presentación
Cliente	Recibe una carta con la fecha estimada para la solución del reclamo
Cliente	Recibe una carta con la respuesta al reclamo

Plazo máximo para la atención

- 30 días calendario

Canales para presentar reclamos

- Por teléfono al: 219-6800
- Por correo electrónico: oficial.atencionalusuario@list.db.com
- Carta original: Miguel Dasso No.104, piso 8, edificio Punta del Este

Atención de Consultas



Procedimiento

- Contactar o enviar la consulta al Oficial de Atención al Usuario

Plazo máximo para la atención

- 1 día útil

Canales para presentar consultas

- Por teléfono al: 219-6800
- Por correo electrónico: oficial.atencionalusuario@list.db.com
- Carta original: Miguel Dasso No.104, piso 8, edificio Punta del Este