

PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

¿Qué es un requerimiento?

Es una petición de un usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con nuestra institución, también se puede entender como requerimiento a las solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.

¿Quién puede presentar un requerimiento?

El titular del producto o un tercero mediante carta poder con firma legalizada, en el cual conste el poder específico.

No obstante, se debe considerar que cualquier persona natural o jurídica que desea hacer uso del sistema financiero, tiene el derecho al acceso a determinada información.

¿Dónde puedo presentar mi requerimiento?

Lo puede efectuar a través, de cualquier oficina especial o establecimiento de operaciones básicas a nivel nacional, mediante el llenado del formulario de atención de requerimientos de clientes, no es necesario que presente una carta o un escrito.

¿Cuál es proceso que sigue el requerimiento?

En casos de consultas, son absueltas de manera inmediata según corresponda a excepción de su complejidad (se realizarán en un plazo mayor) por el personal responsable de atención al usuario. En casos de requerimientos de documentación, Los Andes ha establecido plazos conforme a la complejidad del mismo hasta un máximo 15 días hábiles con excepción de aquellos supuestos en los que las normas o disposiciones específicas establezcan otros plazos máximos para su atención. Este plazo será contado desde el día siguiente hábil de su presentación y podrán extenderse excepcionalmente siempre que, por la naturaleza del requerimiento, requiera el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta como máximo 15 días hábiles.