

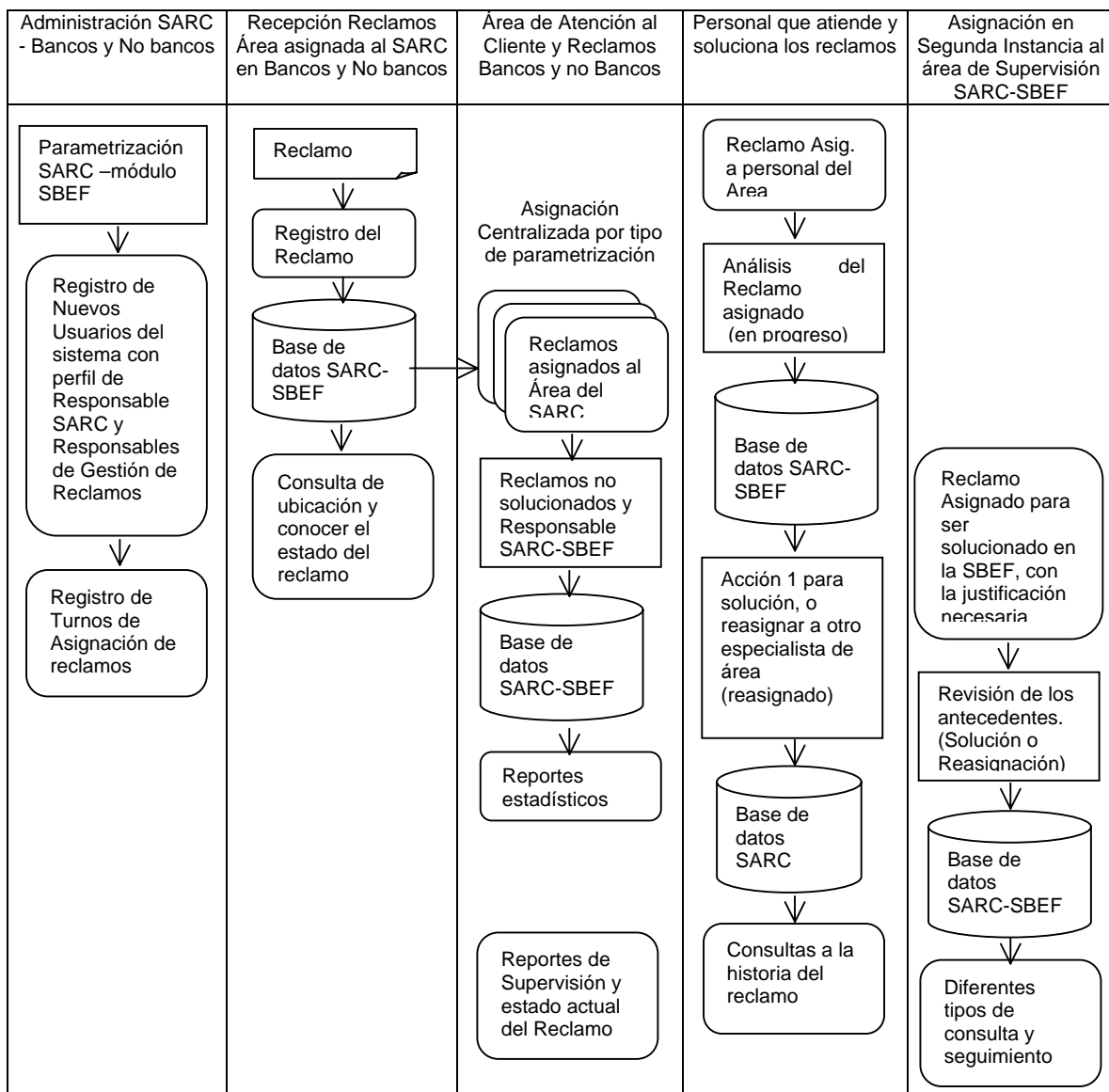
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

TÍTULO I, CAPÍTULO 1, SECCIÓN 1

ANEXO I: MANUAL OPERATIVO DEL SARC

Flujo de información SARC-Fase II

El reclamo ingresa por una entidad y luego de las acciones que se aplican para solucionar el reclamo, este puede en una segunda instancia ser reasignado por sistema a la SBEF, de acuerdo al reglamento que establece el funcionamiento del SARC.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

En este flujo de información, el ingreso del reclamo es registrado en una entidad y el sistema asigna automáticamente al área del SARC.

Esta asignación del reclamo al área de supervisión que considerará el reclamo requiere que se realice una de las siguientes acciones:

- La primera, es resolver el reclamo en su área (solución óptima).
- La segunda, en caso que el reclamo merezca un tratamiento más técnico asigna –deriva- a una persona del perfil requerido por el tipo de reclamo.

Una vez asignado el reclamo a un supervisor técnico, este puede realizar una acción o varias para dar una solución al reclamo. Por cada vez que realice una acción, esta debe ser grabada y de esta manera se construye la historia de la gestión del reclamo.

A su vez, la segunda persona asignada una vez realizada una primera acción, si amerita, puede derivar o reasignar el caso por sistema a otra persona que pertenezca a la entidad y que esté registrado en la base de datos como usuario, para una validación –en caso que el reclamo, requiera de un visto bueno legal, por ejemplo-. La tercera persona puede recibir el reclamo con todos los antecedentes descritos en las acciones y luego dar su visto bueno y reasignarlo a su predecesor, para que este proceda a la conclusión o cierre el caso.

Al mismo tiempo el área de supervisión del SARC, puede ver en pantalla todas las acciones que se han realizado hasta el momento para solucionar el caso, con el detalle del estado en que se encuentra a la fecha y quien es el responsable asignado al mismo.

En el caso que el reclamo no pueda ser solucionado en la entidad y que el cliente insista que este debe pasar a la SBEF, existe como un estado más en el módulo que permite la asignación o traspaso del reclamo al área Supervisora de la SBEF. En este caso a solicitud de la SBEF el reclamo será asignado automáticamente por el sistema al SARC.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Paso 1.- Ingreso al Sistema



Ingresar a la opción Entidades financieras



El primer ingreso es de la persona que tenga el perfil de administrador del sistema en la Entidad Financiera. El administrador puede ser la persona responsable del SARC y será habilitado por la [SBEF](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

El perfil de administración del ejemplo pertenece al Banco de Crédito



Paso 2. Ingresar usuarios de la entidad financiera al sistema con el respectivo perfil.

Existen 4 tipos de perfil para cada entidad:

1. Responsable SARC. Este usuario es el que recibirá todos los reclamos locales o de otra ciudad, de acuerdo a las políticas propias de la entidad, si esta quiere centralizar o descentralizar la administración de reclamos.
2. Responsable Gestión de Reclamos. Es el técnico especialista que se encarga de solucionar el reclamo.
3. Recepción de reclamos. Es el personal que llena el formulario de reclamos en el sistema, puede ser uno o varios.
4. Gerente.

El ingreso de usuarios se registra ingresando al icono de Administrador y le muestra la siguiente pantalla.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Un administrador de la Entidad Financiera es ingresado al sistema por el administrador del la SBEF.



Opción 1. Ingresar nuevo usuario al sistema:



Como primera pantalla muestra todos los usuarios del sistema de la entidad financiera. Estos usuarios pueden ser locales o de otra localidad. El perfil de Administrador y Responsable SARC

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

debe ser único por ciudad o localidad.

Para ingresar un nuevo registro pulse Ingresar Datos, para modificar ingrese por el Código del usuario.

La opción Ingresar Datos muestra la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Ingresar Datos' form in the SAPIC system. The form is titled 'BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.' and includes a navigation bar with icons for 'Administración', 'Resolución de Reclamaciones', 'Seguimiento Reclamaciones', 'Consultas', 'Reportes', 'Supervisión', and 'Salir'. The form fields are as follows:

- Nombre: [Empty text box]
- Apellido: [Empty text box]
- Login: [Empty text box]
- Password: [Empty text box]
- Dirección: [Empty text box]
- Ciudad: [Dropdown menu with 'Arequipa' selected]
- Teléfono: [Empty text box]
- Celular: [Empty text box]
- Mail: [Empty text box]
- Tipo Usuario: [Dropdown menu with 'Administrador' selected]
- Entidad: [Dropdown menu with 'BCR' selected]
- Estado: [Dropdown menu with 'Activo' selected]

Buttons at the bottom: 'Guardar' and 'Cancelar'.

Para modificar se tiene la siguiente:

The screenshot shows the 'Modificar' form in the SAPIC system. The form is titled 'BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.' and includes a navigation bar with icons for 'Administración', 'Resolución de Reclamaciones', 'Seguimiento Reclamaciones', 'Consultas', 'Reportes', 'Supervisión', and 'Salir'. The form fields are as follows:

- Nombre: [Text box with 'Mario']
- Apellido: [Text box with 'Montero']
- Login: [Text box with 'mmon']
- Password: [Text box with 'mmon']
- Dirección: [Text box with 'Jofrecoff']
- Ciudad: [Dropdown menu with 'La Paz' selected]
- Teléfono: [Text box with '46454']
- Celular: [Text box with '464545']
- Mail: [Text box with 'mmon@raff']
- Tipo Usuario: [Dropdown menu with 'Responsable SAPIC' selected]
- Entidad: [Dropdown menu with 'BCR' selected]
- Estado: [Dropdown menu with 'Activo' selected]

Buttons at the bottom: 'Modificar', 'Eliminar', and 'Cancelar'.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Opción 2: Turnos para asignación de reclamos:



En esta opción se debe parametrizar el sistema y el usuario con perfil de Responsable SARC de la localidad debe ser ingresado. En el ejemplo se pueden ver dos responsables, uno de La Paz y otro de Cochabamba.

Para ingresar un nuevo registro pulse la opción de Ingresar, y para modificar el Código subrayado.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

La opción de ingreso le mostrará la siguiente pantalla:

BANCO DE CREDITO DE BOLMA S. A.

Administrador Recepción de Reclamos Seguimiento a Reclamos Consultas Reportes Supervisión Salir

Nuevo Turno

Usuario: Galo Ramos
Localidad: Cochabamba
Dirección: BCR - sdgdsdgsd
Dia Inicial: 6
Mes Inicial: Diciembre
Año Inicial: 2002
Dia Final: 1
Mes Final: Enero
Año Final: 2003
Ingresar Cancelar

La opción de modificación tiene la siguiente pantalla:

BANCO DE CREDITO DE BOLMA S. A.

Administrador Recepción de Reclamos Seguimiento a Reclamos Consultas Reportes Supervisión Salir

Nuevo Turno

Usuario: Galo Ramos
Localidad: Aiquile
Dirección:
Dia Inicial: 6
Mes Inicial: Diciembre
Año Inicial: 2002
Dia Final: 1
Mes Final: Enero
Año Final: 2002
Modificar Eliminar Cancelar

La lista de Usuarios le mostrará solo al personal con el perfil de Responsable SARC que esté activo en el sistema.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Opción 3. Cambio de Password. Esta opción permite que el administrador cambie su password, cuando crea necesario. La pantalla de acceso es la siguiente:



Opción 4. Accesos al Sistema por Usuario. En esta pantalla se dan permisos a los distintas opciones de acceso a la información que el sistema tiene.

Los accesos están definidos por Menú. Cada menú está identificado por un icono en la parte superior del sistema.

En esta opción se habilita a cada usuario del sistema, de acuerdo a su perfil.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Al ingresar a esta opción se tiene la siguiente pantalla:

Código	Usuario	Permisos de Acceso a Menú	Habilitado
02	Gala Ramos	Ver Reclamos Asignados al Responsable SARC	<input type="checkbox"/>
03	Gala Ramos	Cambio de Password	<input type="checkbox"/>
04	Gala Ramos	Reclamos Asig. Resp. SARC y Resp. Gest. Reclamos	<input type="checkbox"/>
05	Gala Ramos	Reportes Estadísticos	<input type="checkbox"/>
06	Gala Ramos	Responsable SARC	<input type="checkbox"/>
07	Gala Ramos	Reportes	<input type="checkbox"/>
08	Mateo Morales	Reportes	<input type="checkbox"/>
09	Mateo Vargas	Reclamos Asig. Resp. SARC y Resp. Gest. Reclamos	<input type="checkbox"/>
10	Mateo Morales	Responsable SARC	<input type="checkbox"/>
11	Mateo Morales	Cambio de Password	<input type="checkbox"/>
12	Mateo Morales	Ver Reclamos Asignados al Responsable SARC	<input type="checkbox"/>
13	Mateo Morales	Reportes Estadísticos	<input type="checkbox"/>
14	Mateo Morales	Por Agencia y Sucursal	<input type="checkbox"/>
15	Mateo Vargas	Cambio de Password	<input type="checkbox"/>
16	Mateo Vargas	Cambio de Password	<input type="checkbox"/>
17	Mateo Vargas	Accesos al Sistema por Usuario	<input type="checkbox"/>
18	Mateo Vargas	Ingreso de nuevo usuario del Sistema	<input type="checkbox"/>
19	Mateo Vargas	Turcos para asignación de reclamos	<input type="checkbox"/>
20	Rico Rojo	Por Proyecto	<input type="checkbox"/>
21	Rico Rojo	Ver Reclamos	<input type="checkbox"/>

Accesos al Sistema Anterior [1] Siguiente

Esta pantalla muestra los usuarios y sus accesos.

Para ingresar un nuevo registro pulse Accesos al Sistema y tendrá una pantalla como la siguiente:

BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.

Administrador Reclamación de Reclamos Seguimiento de Reclamos Consultas Reportes Suscripción Salir

Habilitación de Privilegios de Usuarios

Usuario:

Menú de acceso:

Habilitado: ☐ No ☐ Si

Esta pantalla mostrará a los usuarios y la localidad a la que pertenece.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

La opción Menú de accesos mostrará la una lista de opciones por menú.

Una vez que a cada usuario del sistema se habilite en las opciones correspondientes, recién este podrá ingresar al sistema.

Menú Recepción de Reclamos.



Este menú puede ser asignado a varios usuarios de una misma localidad y oficina, en el caso que una entidad decida que todos sus usuarios pueden recibir reclamos y registrarlos en el sistema.

Opción Ingresar Nuevo Reclamo: Esta opción es un formulario electrónico donde se registra el reclamo, como se muestra en la siguiente pantalla.

Esta opción se realiza en dos pasos:

Primero, se elige el Producto del reclamo y la localidad donde se registra y luego debe ingresar estos dos primeros datos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

A continuación tiene el formulario del reclamo.

The screenshot shows the SARC web application in Microsoft Internet Explorer. The page title is 'BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.'. The navigation menu includes: Administrador, Recopilación de Reclamos, Seguimiento a Reclamos, Consultas, Reportes, Supervisión, and Salir. The main form is titled 'Ingresar Nuevo Reclamo'. It has two dropdown menus: 'Seleccione el Producto' with 'ATENCIÓN AL CLIENTE' selected, and 'Departamento' with 'LA PAZ' selected. There is an 'Ingresar' button at the bottom right of the form. The taskbar at the bottom shows the Start button, Microsoft Word, SARC - Microsoft Internet Explorer, SQL Server Enterprise Edition, and a folder named 'Valeto/SARC'.

The screenshot shows the 'Formulario de Reclamos' in the SARC web application. The form fields are: 'Nombre Completo y/o Empresa' (text input), 'Carnet de Identidad y/o RUC Empresa' (text input), 'Dirección' (text input), 'Teléfono' (text input), 'Teléfono Celular' (text input), 'Ciudad' (dropdown menu with 'La Paz' selected), 'Ubicación' (dropdown menu with 'BCP (excluido)' selected), 'Producto' (dropdown menu with 'Atención al Cliente' selected), 'Moneda Bolivianos' (text input with '0' entered), 'Problema' (dropdown menu with 'Cliente insatisfecho por el trato en su banco' selected), 'Descripción' (text input), 'Tiempo Solución' (text input with '5' entered), and 'Documentos Adjuntos' (text input). There is an 'Ingresar Datos' button at the bottom right of the form. The taskbar at the bottom shows the Start button, Microsoft Word, SARC - Microsoft Internet Explorer, SQL Server Enterprise Edition, and a folder named 'Valeto/SARC'.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Ejemplo de un formulario llenado:

Formulario de Reclamos

Nombre Completo y/o Empresa: Jardines de Sur

Carnet de Identidad y/o RUC Empresa: 1234567

Dirección: Calle 23 Achamazi

Teléfono: 2770000

Teléfono Celular:

Ciudad: La Paz

Ubicación: BCR asfio@root

Producto: Atención al Cliente

Monto en Bolivianos: 0

Problema: Cliente insatisfecho por el trato en su banco

Descripción: La empresa le tardo de mala manera

Tiempo Solución: 5

Documentos Adjuntos: ninguno

Ingresar Datos

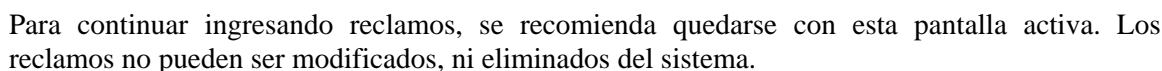
Una vez llenado el formulario con los datos, pulsar el botón de Ingresar Datos y tendrá una pantalla como la anterior.

RECLAMO NUMERO

BCR - 7/2002

El código de reclamo, se refiere a número de reclamo de la entidad financiera en lo que va de del

Al pulsar en el Código se tiene la siguiente pantalla, en la que se pueden ver todos los reclamos ingresados al sistema y que pertenecen a la entidad.



En la misma pantalla puede realizar consultas del cliente con respecto a conocer cual es la situación del reclamo, sin importar si este lo hizo en La Paz , Cochabamba u otra localidad donde la entidad financiera tenga una sucursal o agencia.

La opción Ver reclamos, tiene las mismas características de esta pantalla.

En este menú se pueden realizar consultas que tienen diferentes criterios de selección.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

La opción de búsqueda por CI o RUC tiene la siguiente pantalla.

BANCO DE CREDITO DE BOLMA S. A.

Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras Bolivia

Administrador Recusación de Reclamos Seguros a Reclamos Consultas Reportes Supervisión Salir

Buscar Reclamo por CI de Cliente o RUC de Empresa

Ingresar CI o RUC: 123232

Dia inicial: 26

Mes inicial: Noviembre

Año inicial: 2002

Dia Fin: 7

Mes Fin: Diciembre

Año Fin: 2002

Buscar

Y el siguiente resultado:

BANCO DE CREDITO DE BOLMA S. A.

Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras Bolivia

Administrador Recusación de Reclamos Seguros a Reclamos Consultas Reportes Supervisión Salir

Nombre Cliente: SOBOSE

Reportado entre fecha (dd/mm/yy): 26/11/2002 y 7/12/2002

Entidad: BANCO DE CREDITO DE BOLMA S. A.

Código	Ciudad	Carnet de Identidad	Categoría	Servicio	Última Acción	Estado	Fecha de Reclamo	Responsable
1	La Paz	123232		Boletas de Garantía	Asignación de reclamo #16	En Progreso	05/12/2002 10:52:11 p.m.	Mario Vargas

Donde se puede ver claramente en qué estado está el reclamo y quien es el Responsable de dar solución.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Un reclamo se puede buscar por Sucursal de la Entidad, en caso que el cliente hizo su reclamo en otra ciudad o sucursal. Lo que facilita el acceso a la información y al cliente, como se puede ver en el ejemplo:



Menú Seguimiento a Reclamos: Deben tener acceso a este menú los usuarios con perfil de Responsable SARC y Responsables de Gestión de Reclamos.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

En este menú se realiza el seguimiento, asignación, reasignación y cierre o conclusión de un reclamo.

El Responsable SARC, es el que tiene todas los reclamos asignados, esto se debe a que el Responsable SARC puede tener la facilidad de dar solución inmediata a algunos reclamos y en caso contrario reasignar el reclamo o personal con perfil Responsable de Gestión de Reclamos, que son los usuarios más especializados.

Opción Reclamos asignados a Responsables de Gestión de Reclamos y Responsable SARC.

Como el usuario ha ingresado con clave de acceso, el sistema le mostrará una lista de asignación de reclamos que solo pertenecen al usuario que está logeado al sistema, como se puede ver en la pantalla del ejemplo:



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Para poder realizar acciones y conocer mas con respecto al reclamo se debe pulsar el código de reclamo para ingresar a la siguiente pantalla.

The screenshot shows the SARC system interface. At the top, there are navigation tabs: **Administrador**, **Reclamos**, **Seguimiento de Reclamos**, **Consultas**, **Registros**, **Supervisión**, and **Salir**. The main content area displays the details for **Reclamo #27**.

Reclamo #27

Cliente	Jardines de Sur
Entidad Financiera	BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.
Categoría	
Localidad	La Paz
Producto	Atención al Cliente
Problema	Cliente insatisfecho por el trato en su banco
Documentos Adjuntos	Ninguno

Acciones Realizadas

Estado	Fecha	Acción	Responsable
Asignado	05/12/2002 00:14:47 a.m.	Asignación de reclamo #27	Mario Morales

Below the table, there is a text area for actions. The text reads: "Reasigno este caso a personal especializado en estos casos". Below this, there is a dropdown menu for "Estado" with the following options: **En Progreso**, **En Progreso**, **Reasignado** (highlighted), and **Concluido**. At the bottom right, there are two buttons: **Ingresar Datos** and **Cancelar**.

Si el Responsable SARC, no puede dar solución inmediata debe reasignar a otro usuario del sistema. Como se puede ver en el ejemplo, el reclamo deberá cambiar de estado a Reasignado. En caso de que el reclamo es solucionado inmediatamente, el estado del reclamo debe ser cambiado a Concluido.

Si se va a seguir un proceso mas largo por el mismo usuario, el reclamo debe cambiar a En Progreso.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Si se Reasigna el reclamo a un Responsable de Gestión, se tendrá la siguiente pantalla.



Donde se tendrá la lista de todo el personal de la Entidad Financiera que tiene perfil de Responsable SARC (en otra localidad) y Responsables de Gestión de Reclamos.

Una vez asignado el reclamo deja de estar en la lista del usuario original para entrar en la lista y responsabilidad de otra persona, como se puede ver en la siguiente pantalla de ejemplo, cuando el reclamo a sido asignado a Mario Vargas.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Este usuario al ingresar al sistema con su login y password tiene esta pantalla.



Al pulsar el código de reclamo, podrá tener acceso al historial de este reclamo, como se puede ver en la siguiente pantalla.



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Y las acciones continúan hasta la conclusión de la gestión en caso que no se reasigne al Responsable SARC-SBEF.

La opción Ver Responsable SARC, se debe habilitar al usuario con este perfil porque puede ver que está pasando con cualquier reclamo, lo que no puede hacer es cambiar nada. En la siguiente pantalla se muestra un ejemplo, habiendo entrado antes al sistema con el login y password que corresponden a la persona correcta.



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Reclamo # 27

Cliente: Jardines de Sur
 Entidad Superservida: BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.
 Categoría Entidad:
 Localidad: La Paz
 Servicio: Atención al Cliente
 Problema: Cliente insatisfecho por el trato en su banca

Acciones Realizadas

Estado	Fecha	Acción	Responsable
Asignado	06/12/2002 03:18:47 a.m.	Asignación de reclamo #27	Mario Morales
Reasignado	06/12/2002 03:48:16 a.m.	Reasigno caso a personal especializado en estos casos	Mario Morales
Asignado	06/12/2002 03:53:59 a.m.	Asignación de reclamo #27	Mario Vargas

[Inicio](#) | [Administrador](#) | [Recepción de Reclamos](#) | [Seguimiento a Reclamos](#) | [Consultas](#) | [General](#) | [Supervisión](#) | [Salir](#)

Menú Consultas: Tiene por objetivo llenar un formulario de consultas a la Normativa de la SBEF. El acceso al formulario es pulsando la opción Ingreso a Consultas.

Consultas

[Ingreso de Consultas](#)
[Consultas en Proceso](#)
[Estado de Consultas](#)
[Reportes](#)
[Cambio de Password](#)
[Administración](#)
[Ingreso de Parámetros](#)

[Inicio](#) | [Administrador](#) | [Recepción de Reclamos](#) | [Seguimiento a Reclamos](#) | [Consultas](#) | [General](#) | [Supervisión](#) | [Salir](#)

Y tendrá las siguientes pantallas para llenar el formulario.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

SARIC - Microsoft Internet Explorer

Inicio | Administrador | Recopilación de Reclamos | Seguimiento a Reclamos | Consultas | General | Seguimiento

Datos Personales

Nombre	Carlos
Apellido	Perez
Dirección de Mail	cperez@bcr.com
Organización	bcb
Documento	RN
Rubro	<input type="radio"/> Contabilidad <input checked="" type="radio"/> Jurídico <input type="radio"/> Sistemas <input type="radio"/> Técnica

Imprimir

Inicio | Administrador | Recopilación de Reclamos | Seguimiento a Reclamos | Consultas | General | Seguimiento

SARIC - Microsoft Internet Explorer

Inicio | Administrador | Recopilación de Reclamos | Seguimiento a Reclamos | Consultas | General | Seguimiento

Consulta

Número Consulta 36

Nombre	Carlos
Apellido	Perez
Email	cperez@bcr.com
Organización	bcb
Documento	RN
Rubro	Jurídico
Título	Auditor Externo

Continuar

Capítulo Emisiones

Continuar

Sección Registro de emisión de bonos

Continuar

Texto Consulta

No se queda clara la explicación del punto 12 de Normas y Reglamentos de La SBEP

Enviar Consulta

Inicio | Administrador | Recopilación de Reclamos | Seguimiento a Reclamos | Consultas | General | Seguimiento

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS



También podrá hacer seguimiento del proceso de su consulta ingresando a la opción Estado de Consultas y tendrá la siguiente pantalla.

ID	User	Password	Category	Subcategory	Status	Date	Action	User
30	hhhh hhhh		Juridica	RN	gggggggggg	17/11/2002 01:15:11 a.m.	Resuelta	c.c.
31	hh hhh	qsd	Juridica	CIRC	ghghgh	17/11/2002 12:47:19 a.m.	Asignada	c.c.
32	hh hhh	qsd	Juridica	CIRC	ghghgh	17/11/2002 01:24:58 a.m.	Resuelta	
33	dgfg dgdf	qsd	Contabilidad	CIRC	dghgh	17/11/2002 01:13:22 a.m.	Resuelta	c.c.
34	Silvia Naterbe		Sistemas	RN	No entiendo lo que dice en los reglamentos de la SSEF respecto a este punto	17/11/2002 06:39:35 p.m.	Resuelta	c.c.
35	jghghgh hghghgh	qsd	Contabilidad	RN	sadghf edghgh	05/12/2002 05:16:51 p.m.	Recibida	
36	Carlos Perez		Juridica	RN	No me queda claro la explicación del punto 12 de Normas y Reglamentos de la SSEF	06/12/2002 04:14:03 a.m.	Recibida	
37	Carlos Perez		Juridica	RN	No me queda claro la explicación del punto 12 de Normas y Reglamentos de la SSEF	06/12/2002 04:14:49 a.m.	Recibida	

Anterior [2] Siguiente

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Menú Reportes: En este menú se pueden generar reportes de diferentes criterios , entre los cuales están los estadísticos.



La opción Reportes tiene la siguiente pantalla:



http://potos/banco/Menugeneracion.asp?banco_id=01&MONEDRUser_id=NMFY0001 Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help Address Links

BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.

Superintendencia de Bancos
y Entidades Financieras
Banco

Administrador Recurso de Reclamos Seguimiento a Reclamos Consultas Pagos Supervisión Salir

Menú Supervisión

Supervisión

Cambios de Password

Start Menu http... SQL Update Unreg. Explo. SARC Local Internet 4:29 AM

La primera operación es el siguiente Reporte:

http://primera.operacion.com/Sources/ad-JUEMOMR01.exe ad=JMMPT000 Microsoft Internet Explorer

Ele Edit View Favorites Tools Help | ↕ + ** Address Links **

BANCO DE CREDITO DE BOLIMA S.A.

 Superdesarrollo del Banco
a sus clientes. Tránsito al futuro

 Administrador  Reclamó de Reclamos  Seguimiento a Reclamos  Consultas  Reservas  Suspensión  Salir

Reclamos Urgentes Por Prioridad de Solución

Entidad: BANCO DE CREDITO DE BOLIMA S.A.

Código	Producto	Problema	Cliente	Fecha Ingreso	Estado	Vencimiento en Días
1	Bolotas de Garantía	Incumplimiento de ampliación de plazo	BOBOSE	05/12/2002 10:52 11 p.m.	Asignado	4
2	Bolotas de Garantía	Incumplimiento de ampliación de plazo	Neghtg	05/12/2002 11:03 31 p.m.	Asignado	4
3	Caja de Ahorro	Descuento por mantenimiento	jekkkj	05/12/2002 10:54 54 p.m.	Asignado	4
4	Atención al Cliente	Cliente insatisfecho por el trato en su banco	Pedro quishen	05/12/2002 09:42 13 p.m.	Asignado	4
5	Atención al Cliente	Cliente insatisfecho por el trato en su banco	Pedro el Pegoño	05/12/2002 11:08 52 p.m.	Asignado	4
6	Atención al Cliente	Cliente insatisfecho por el trato en su banco	Plato el setato	05/12/2002 11:26 01 p.m.	Pendientes	4
7	Atención al Cliente	Cliente insatisfecho por el trato en su banco	Jaredes de Sur	05/12/2002 02:53 59 p.m.	Asignado	5

Nro de Pagina 11

Start Meo. e Hnt... 001 Vuile Using Explor SARIC Local intranet 4:30 AM

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Y la posibilidad de cambiar de password si fuera necesario.