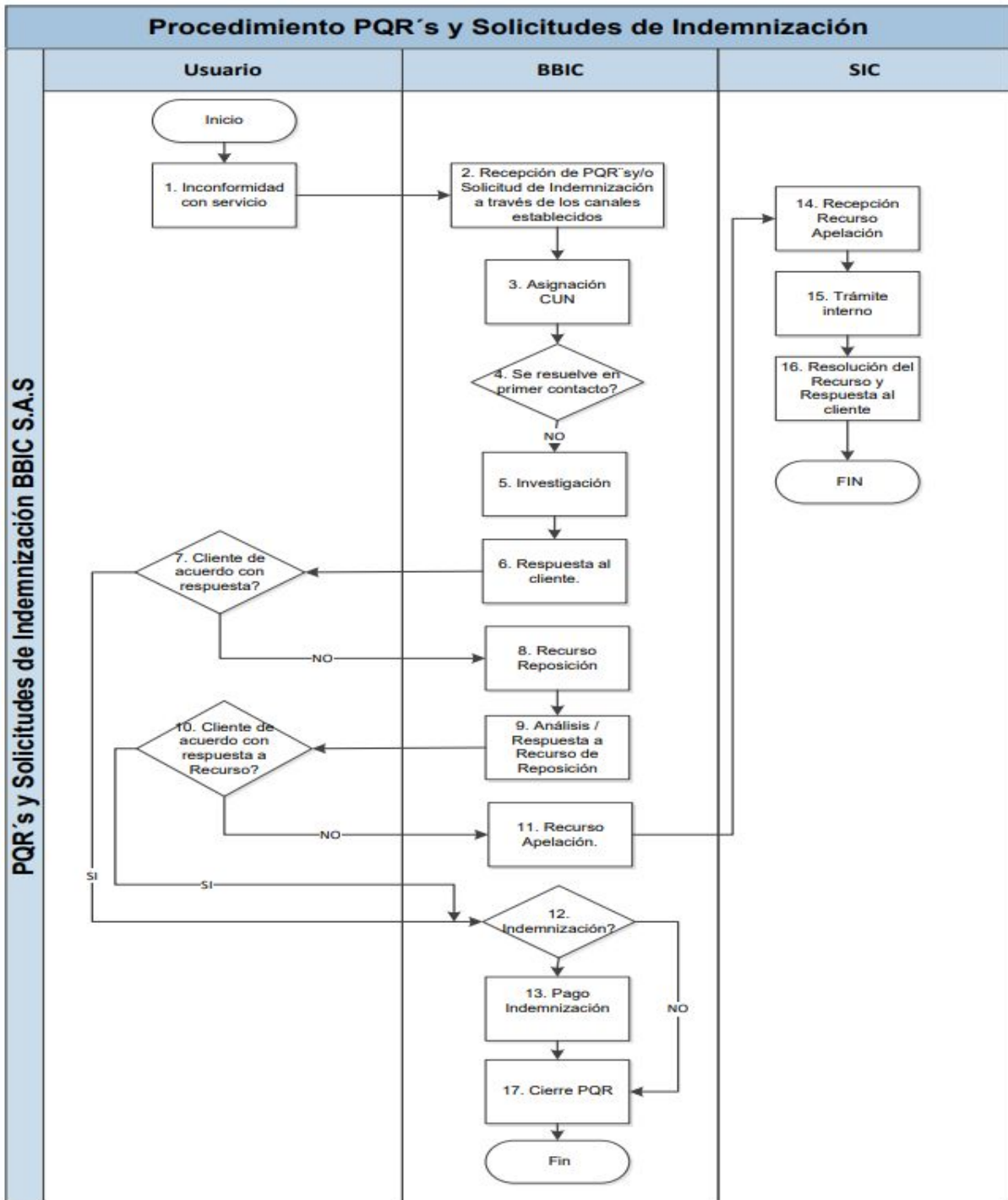


PROCEDIMIENTO PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN



1. Inconformidad con servicio: El servicio prestado no cumple las condiciones establecidas.



2. Recepción de PQR's y/o Solicitudes de indemnización: Se pueden presentar a través de correo electrónico, página web, servicio al cliente y presencial en los puntos de atención establecidos para tal fin.

Para presentar una PQR y/o solicitud de indemnización, se requiere nombre e identificación, fecha de imposición del envío, nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que fundamenta su PQR o solicitudes de indemnización. Para las solicitudes de indemnización, además de lo anterior, se debe acompañar a la solicitud copia de su documento de identificación y copia de la guía. Las PQR y solicitudes de indemnización deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días calendario, siguientes a la recepción del objeto postal para servicios nacionales, y seis (6) meses en servicios internacionales y deberán ser presentados por el destinatario dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

3. Asignación CUN: De acuerdo al consecutivo se asigna Código Único Numérico de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQRS o de su solicitud de indemnización.

4. Resuelto en primer contacto? El canal de servicio al cliente, cuenta con todos los medios requeridos para atender en forma integral sus peticiones, quejas y reclamos de manera inmediata, lo cual permitirá resolver la PQR's recibida. En el caso, que no se pueda resolver de inmediato, se continúa con el proceso.

5. Investigación: Cuando su requerimiento no pueda ser atendido en forma definitiva por nuestro servicio al cliente, pasará a un proceso de investigación interno el cual llevará a cabo la trazabilidad requerida para proporcionar respuesta en un término máximo de 15 días hábiles.

6. Respuesta al cliente: A través del medio dispuesto y autorizado por el cliente se procede a brindar la respuesta al PQR's y/o Solicitud de indemnización presentado. La respuesta debe contener los siguientes aspectos: a) Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización. b) La descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de los hechos. c) Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión. d) Recursos que proceden contra la decisión. e) Forma y plazo para interposición de recursos.

7. Cliente está de acuerdo con la respuesta proporcionada? Si el Usuario se encuentra satisfecho con la respuesta emitida por BBICS S.A.S y si corresponde a una solicitud de indemnización, continúa con el paso 12. De lo contrario, continúa con el siguiente paso.

8. Recurso de Reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión adoptada por BBIC S.A.S, expresada ante éste para que aclare, modifique o revoque una resolución o decisión en el trámite de una PQR o de una solicitud de indemnización. Este recurso deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles



siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario de BBIC S.A.S que haya proferido la decisión. Dicho recurso puede ser radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto BBIC S.A.S

9. Análisis y Respuesta a Recurso de Reposición: BBIC S.A.S analizará a través del comité interno la PQR ó solicitud de Indemnización y determinará la respuesta a emitir al usuario.

10. Cliente está de acuerdo con Respuesta a Recursos de Reposición?:El Usuario revisa la respuesta emitida por BBIC S.A.S y si se encuentra de acuerdo con lo manifestado por está continúa con el paso 12. De lo contrario continúa con el siguiente paso:

11. Recurso de Apelación: Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, BBIC S.A.S deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso.

12. Indemnización?: Si la respuesta corresponde a una solicitud de Indemnización se procede a solicitar la información requerida para procesar el pago a nivel contable en BBIC S.A.S. Si no es solicitud de Indemnización se continúa con el paso 17.

13. Pago de Indemnización: Este se debe hacer dentro de los 30 días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Copia de soporte del pago efectuado se archiva junto con el expediente.

14. Recepción Recurso Apelación: En ente regulador de los Operadores Postales, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, recibe de BBIC S.A.S el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario

15. Trámite Interno SIC: Internamente la SIC realiza las gestiones correspondientes de seguimiento con el fin de emitir la resolución del Recurso.

16. Resolución del recurso y Respuesta al Cliente: Una vez efectuado el seguimiento interno a que haya lugar, la SIC emite respuesta al Recurso de Apelación, la misma es informada al usuario a través del canal autorizado por éste y de esta manera se finaliza el trámite de PQR y/o Solicitud de Indemnización

17. Cierre de PQR y/o Solicitud de indemnización: Finalizado el trámite de PQR y proporcionada la respuesta al cliente, si el usuario se encuentra de acuerdo con la respuesta emitida por BBIC S.A.S, se procede a cerrar el caso y a procesar el archivo de la documentación generada, para su posterior consulta de ser requerido.