



Juancho
TE PRESTA



En Juancho recibimos, procesamos y respondemos **tus peticiones, quejas y reclamos.**

Bienvenido al manual donde te guiaremos en el proceso.



El presente manual aplicará a **Juancho Te Presta** en todas sus operaciones de originación de crédito en el territorio colombiano y a todos los terceros y/o aliados vinculados a nuestra compañía.



Bienvenida	02
Objetivos	04
Definiciones	05
Política y Controles	06
Derechos y Deberes	07
Proceso	08
Canales para PQR'S	09
Tiempos de respuesta	10
Requisitos	11
Casos de inadmisión	12
Receptor de información	14
Marco regulatorio	15
Entes de control	16

¿Cual es nuestro objetivo?



juanchotepresta.com

01

Estandarizar los procesos de atención del consumidor Fintech.

02

Establecer mecanismos que garanticen tus derechos como usuario.

03

Autorregular nuestras prácticas sobre habeas data y derechos de los consumidores.

Reconoce las diferencias ↓

Petición >

Cuando solicitas a Juancho cualquier información relacionada con la prestación del servicio.



"Por favor necesito una certificación de estado de deuda."

Queja >

Cuando manifiestas de manera verbal o escrita una inconformidad generada por la prestación de nuestro servicio.



"El tiempo de atención a través de chat es muy lento. No he podido contactarme."

Reclamo >

Cuando comunicas un requerimiento de manera verbal o escrita por insatisfacción e incumplimiento en la prestación del servicio.



"¿Por qué me hicieron débito automático?"

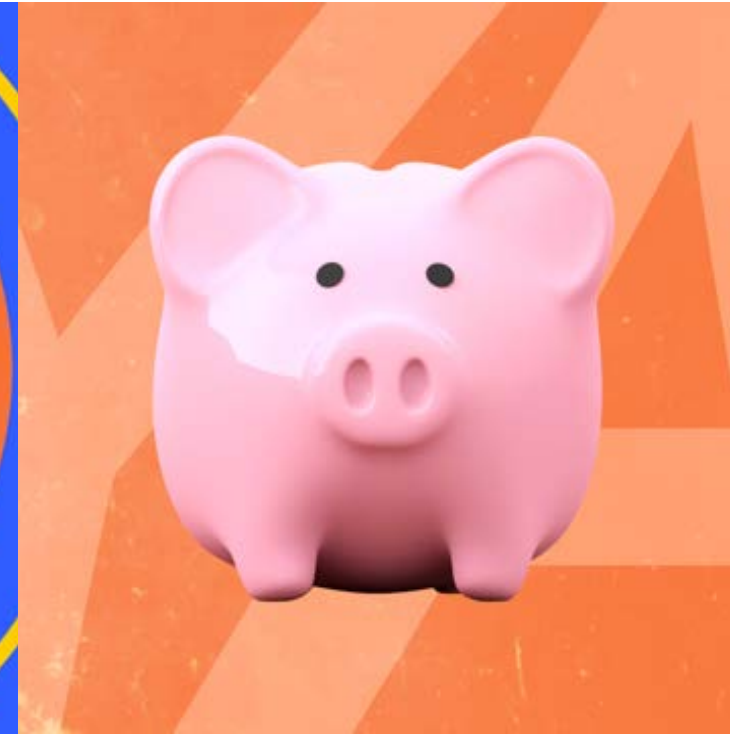
Sugerencias >

Cuando nos haces llegar una recomendación con el propósito de mejorar la prestación del servicio o producto.



"Deberían prestarle a reportados."

ejemplos



Políticas y Controles

La siguiente política tiene como finalidad establecer los mecanismos idóneos para que tengas **una adecuada atención de tus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y te garanticemos siempre la protección de tus derechos como consumidor fintech.**

En Juancho asumimos el compromiso de suministrarte **información clara, oportuna y suficiente para que puedas conocer tus derechos, obligaciones, términos y condiciones de nuestro crédito digital;** para lograr esto nuestras áreas de SAC, mercadeo y legal mensualmente están realizando verificaciones aleatorias de la información que recibes de nuestro producto, de esta manera garantizamos el cumplimiento de nuestra política de PQR'S.

Para que siempre te mantengas actualizado sobre nuestros procesos de atención de tus PQR'S, **puedes consultar este manual en www.juanchotepresta.com**

¿Cuáles son tus derechos?

- ✓ Radicar PQRS verbales o escritas y obtener información sobre los canales de atención de PQRS.
- ✓ Utilizar las TIC para presentar PQRS.
- ✓ Conocer el estado y hacer seguimiento a tus PQRS.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida.
- ✓ Recibir atención preferencial si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.



¿Cuáles son tus deberes?

- ✓ Cumplir con lo establecido en este manual.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe.
- ✓ Ejercer con responsabilidad tus derechos, absteniéndote de reiterar solicitudes improcedentes.
- ✓ Tener un trato respetuoso con el personal de Juancho que atiende tus PQRS.

→ ¿Cuál es el trayecto de una PQRS?



1 La recibimos

Las PQR'S ingresan a Juancho a través de nuestros canales determinados, luego, un funcionario la envía al área encargada.



2 Te damos un número de radicado

Se asigna automáticamente un código de servicio.



3 La gestiona el área encargada

En esta etapa determinamos si es necesaria información o documentación adicional para poder tramitar tu PQRS.



4 Te respondemos

Una vez se finalice con la investigación y análisis del requerimiento, se procede a determinar la favorabilidad o desfavorabilidad para dar respuesta en los tiempos establecidos en este manual.



juanchotepresta.com

Ten en cuenta: Las PQR de posibles fraudes o suplantación de identidad las escalamos directamente al área legal donde realizamos investigaciones internas antes de darte a conocer la respuesta.

**¿Por dónde
nos puedes
enviar una
PQRS?**



Correo electrónico:
ayuda@juanchotepresta.co
pqr@juanchotepresta.co



WhatsApp de Servicio al Cliente



Llamada:
01 8000 41 38 11



¿Cuánto tarda la respuesta?



Cuando no nos sea posible responderte en un plazo de 10 días hábiles, te informaremos los motivo del retraso y la nueva fecha para el envío de tu respuesta, que no debe pasar de **(5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**

Esta información es clave para atender tu PQR



- ✓ Nombre y apellidos.
- ✓ N° documento de identidad.
- ✓ Dirección de notificación física o electrónica.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Número de contacto.
- ✓ Describir de manera clara y detallada, los hechos de la reclamación.
- ✓ Informar que los hechos objetos de la reclamación no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral.



¡UPS!

Tu PQR será

Inadmitida:

Cuando esté incompleta y transcurra un mes después de que Juancho te solicite la información faltante.

Rechazada:

Cuando no te expreses de manera respetuosa.

Desistida:

Cuando decidas en cualquier momento retirarla.





Importante



Para las PQR'S reiterativas ya resueltas, Juancho podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.



juanchotepresta.com

¿A quién le podemos dar información?

En JTP solo suministramos información a:



Titulares de la información que tienen o han tenido una relación de crédito con Juancho.



Apoderados judiciales, representantes legales o terceros autorizados por los titulares.



Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.



Conoce el Marco Regulatorio >

Ley 1480 de 2011:

Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

Ley 1581 de 2012:

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

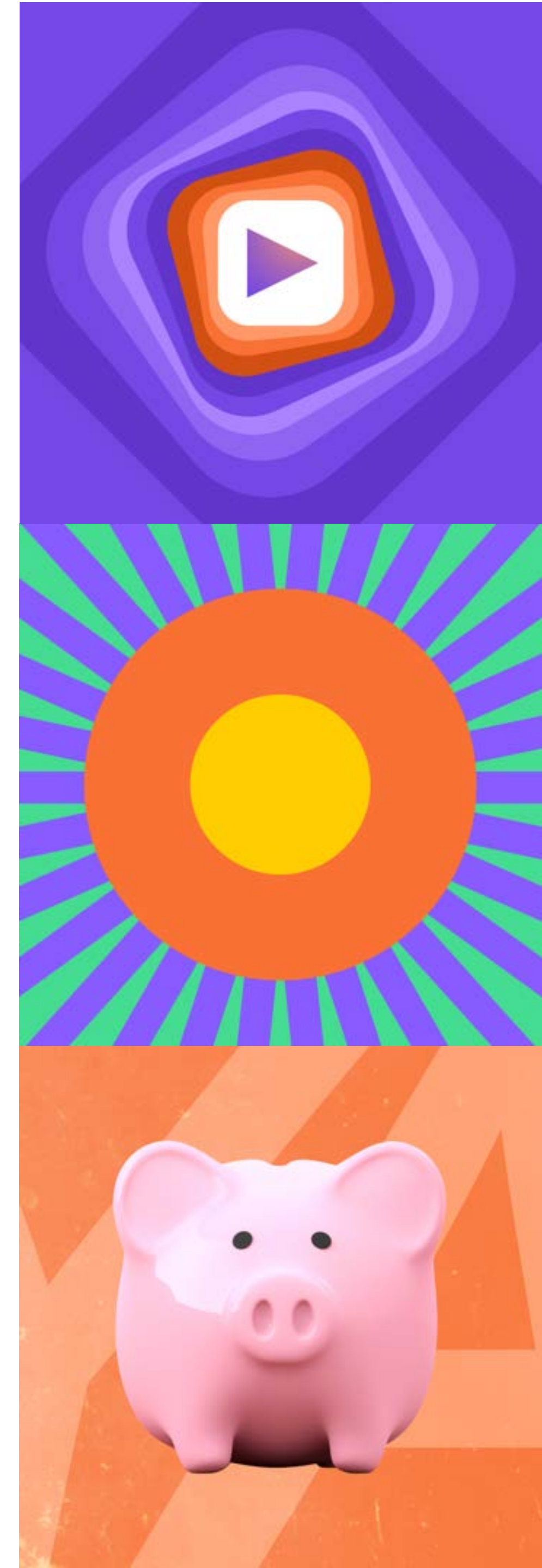
Decreto 1755 de 2015:

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1074 de 2015:

Sector Comercio, Industria y Turismo.

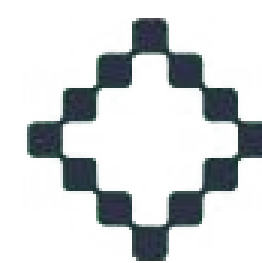
Constitución Política de Colombia.



Ente de control >

Somos una Fintech aliada y vigilada por la SIC para temas de protección de Habeas Data y Derechos del Consumidor.

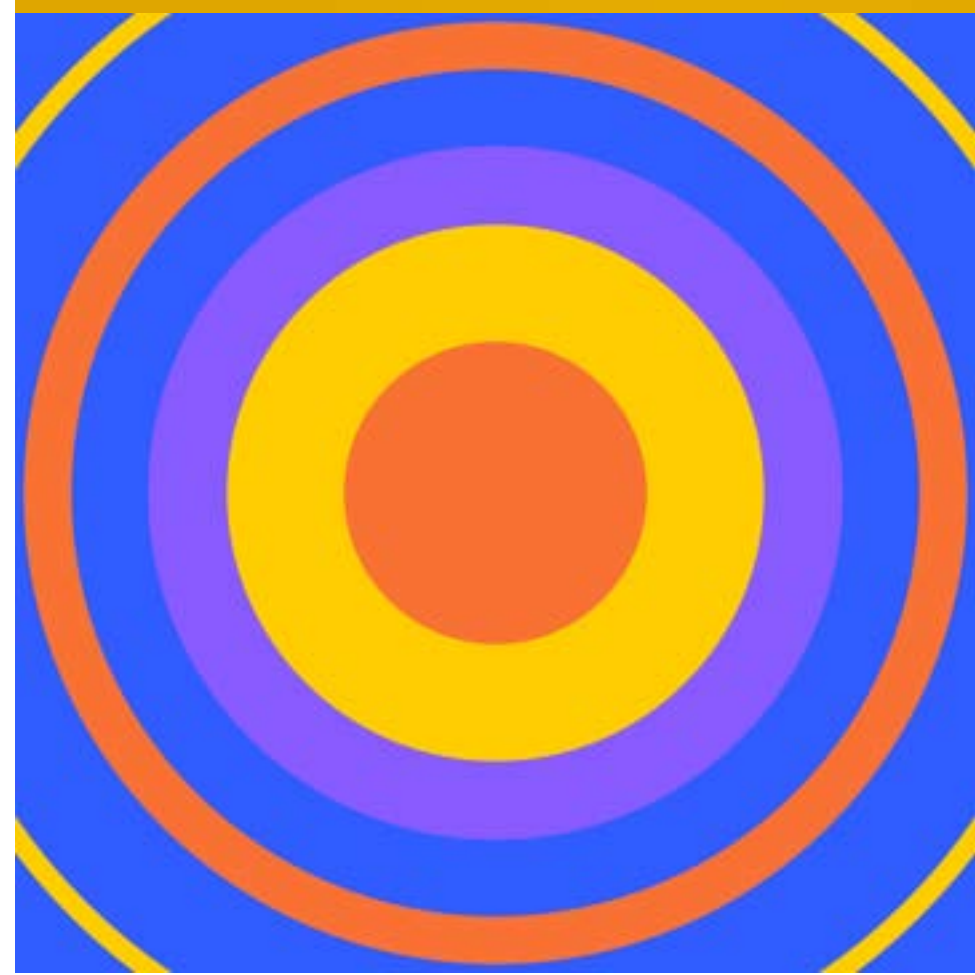
SIC FACILITA es una herramienta gratuita de la Superintendencia de Industria y Comercio que tiene como objetivo **facilitar la resolución de conflictos entre Juancho y sus consumidores.**



Colombia
Fintech



Miembros de Colombia Fintech



**¡Nuestro
compromiso**
es proteger y garantizar
tus derechos!



juanchotepresta.com



Juancho
TE PRESTA