




**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y
RECLAMOS PRESENTADOS POR LO CONSUMIDORES
FINANCIEROS**

 BANCO MANABÍ	INSTRUCTIVO
	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LO CONSUMIDORES FINANCIEROS
Proceso: GESTIONAR REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS	Código: ACU-REC-INS-001

I. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo normar la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros del Banco Comercial de Manabí, presentados a través de los diferentes canales que ofrece la institución.

II. GLOSARIO

Acoso a los consumidores financieros. - Las acciones de hostigamiento en cualquier forma y a través de cualquier medio, efectuadas por las entidades financieras públicas y privadas y las de sistema de seguridad social, por sí o mediante terceros, hacia los consumidores financieros.

Beneficiarios. - Las personas naturales que tienen la calidad de partícipes, afiliados, pensionistas y/o usuarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social.

Cláusulas abusivas. - Aquellas que se incluyen en los contratos y son contrarias al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de los sectores financieros público y privado, y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes.

Cláusulas prohibidas. - Aquellas estipulaciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos de los consumidores financieros

Clientes. - Las personas naturales o jurídicas que son usuarios habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brindan las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social.

Cobros no devengados. - Aquellos cobros que las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad

social, hicieron sobre productos o servicios aún no entregados en su totalidad

Confianza. - La certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad social al público en general.

Consumidores financieros.- Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas

Contratación electrónica.- Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más canales electrónicos, amparados por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Datos no públicos de los consumidores financieros.- La información sobre los consumidores financieros que las entidades controladas recopilan en relación con el suministro de productos o servicios financieros, que incluye datos escritos así como información fotográficas y biométrica. En esta definición no se incluye información que se encuentra disponible en fuentes públicas.

Defensor del Cliente.- Es la persona natural cuya función principal es receptor los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas.

Derechos de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social.- Son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente, además de los que constan en los cuerpos normativos nacionales e internacionales, establecidos en su favor, y que las entidades controladas están en la obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos;

Derechos irrenunciables.- Son los derechos reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que no son susceptibles de renuncia aún cuando sus titulares los hicieran por su propia voluntad y que, en caso de producirse de manera expresa, se considerará no escrita y se entenderá nula

Error.- Equivocación, yerro, desacierto, concepto o juicio equivocado e inexacto

Fuerza vinculada de la oferta y la publicidad.- Las promesas efectuadas a los consumidores financieros y/o beneficiarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministrador del producto y servicio.

Información clara.- La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento;

Información completa.- La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de un producto o servicio financiero; y/o acceso a un servicio o prestación que brinde el sistema de seguridad social;

Inclusión financiera.-La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los productos y servicios financieros formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros

Información oportuna.- Conjunto de datos ciertos y verificables, que deben estar disponibles en forma previa al momento de la toma de decisiones, de modo que los consumidores financieros y beneficiarios puedan conocer todas las condiciones de los servicios financieros o prestaciones, con la debida anticipación a la celebración de un contrato;

Medidas de seguridad.- Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garantizan el manejo y uso de los productos y servicios financieros, así como de las prestaciones según el caso

Pagos. - Emolumentos dinerarios que se entregan como contraprestación de los productos o servicios financieros, o de las prestaciones

Política de privacidad. - Son las políticas y procedimientos internos adoptados por escrito y aplicados por las entidades controladas para proteger la privacidad de los datos no públicos de los clientes

Productos y servicios financieros. - Aquellos productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas a los consumidores financieros y beneficiarios, según el caso, en base a las operaciones autorizadas por la ley

Quejas. - Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros y/o beneficiarios plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados

Reclamos.- Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el

alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios

Sanas prácticas. - Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los consumidores financieros y/o beneficiarios

Servicios y productos financieros de calidad.- Son aquellos que se sujetan a las propiedades y características ofrecidas por las entidades controladas y que son contratados por los consumidores financieros y/o beneficiarios en términos de calidad

Sigilo y reserva. - Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros.

Agréguese al presente glosario las denominaciones incorporadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos (en especial de la Protección al Usuario Financiero, de los Servicios de Información y Atención de Reclamos), Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; entre otras normas que protejan al Usuario Financiero.

III. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS

Los derechos de los clientes que interpongan consultas, quejas y/o reclamos están establecidos en el artículo 17 del Sección III.- De la Protección y Defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema Financiero Nacional y de los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, Título XIII de los Usuarios Financieros Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado,

IV. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Los canales a través de los cuales se receptorán las Consultas, Quejas y Reclamos de los clientes son los siguientes:
 - Departamento de Servicios Bancarios de las oficinas del Banco a nivel nacional.
 - Call Center: 053 700 370 - 0983388377

- Correo electrónico del Banco: reclamos@bcmanabi.com
 - Página web
 - Redes Sociales del Banco
2. El Funcionario designado para la atención de consultas quejas y reclamos deberá:
- Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna.
 - Dar solución al requerimiento, de forma imparcial, evitando resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
 - Atender de manera ágil, oportuna y motivada los requerimientos presentados por las y los clientes.
3. El Funcionario designado para la atención de consultas quejas y reclamos deberá evitar lo siguiente:
- Tener interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el cliente o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Atender a parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el cliente o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el cliente o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

V. CONTROL Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Banco Comercial de Manabí conforme a sus políticas y procedimientos se compromete a:

- Aplicar los mecanismos de control para garantizar que las y los funcionarios y/o colaboradores de los canales de atención al cliente cumplan con sus obligaciones, respecto de la protección del usuario o consumidor financiero.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios financieros que hagan uso de los productos y/o servicios disponibles que ofrece el Banco, así como los usuarios que hayan presentado consultas, quejas y/o reclamos.

- Monitorear aleatoriamente al usuario financiero a través de encuestas presenciales en todas las agencias a nivel nacional o de manera electrónica.

VI. MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

En cumplimiento a la normativa vigente, se aplicarán los siguientes criterios para medir el nivel de satisfacción:

- **Efectividad:** Satisfacción del usuario financiero sobre el requerimiento gestionado en la entidad.
- **Eficacia:** Satisfacción del usuario acerca de la información recibida sobre el requerimiento gestionado en la entidad.
- **Eficiencia:** Satisfacción del usuario financiero sobre el tiempo de gestión de su requerimiento.

VII. MANEJO DEL EXPEDIENTE FÍSICO Y DIGITAL

1. Los funcionarios designados para la atención de consultas, quejas y reclamos de Banco Comercial de Manabí conformarán un expediente físico y/o digital de las quejas, consultas y reclamos receptados.
2. Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida como sustento o soporte del reclamo entregado por el cliente.
3. Se conservará el registro y resolución perteneciente a cada queja o reclamo del cliente, durante el plazo de 10 años en archivos físicos y 15 años en el formato digital en el lugar asignado por el Banco, de acuerdo con la normativa vigente por la Superintendencia de Bancos.

VIII. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LO CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO COMERCIAL DE MANABÍ

8.1 Atención de consultas, quejas y reclamos recibidos en oficinas

1. El Asistente de Servicios Bancarios solicita al consumidor financiero el original del documento de identificación para confirmar su identidad.

2. Si se trata de una consulta del consumidor financiero, proporciona información clara, completa y oportuna de acuerdo con la consulta realizada.
3. Si se trata de una queja o reclamo, recepta la información o documentos de parte del consumidor financiero que aporten a la confirmación y solución de su reclamo.
4. Llena el formulario de reclamos e ingresa en el sistema la queja o reclamo del consumidor financiero. En caso de reclamos por consumos en establecimientos no autorizados llena los formularios que corresponden para este tipo de reclamos.
5. Valida con el consumidor financiero los detalles relacionados a la queja o reclamo ingresado.
6. Imprime dos ejemplares del formulario de reclamos y tres ejemplares si se trata de reclamos por consumos en establecimientos y solicita la firma del consumidor financiero.
7. Entrega al consumidor financiero, un ejemplar del formulario y comunica el tiempo máximo en que será atendido su reclamo.
8. Envía el formulario de reclamos y los documentos proporcionados por el consumidor financiero, a través de correo electrónico al área asignada para el análisis y solución de reclamos.
9. El área asignada para el análisis y solución de reclamos, recibe el reclamo y lo atiende dentro del tiempo establecido para solución de los reclamos (Ver Anexo 1).

8.2 Atención de Consultas, Quejas y Reclamos recibidos por Call Center

1. El Asistente de Call Center recibe la llamada del consumidor financiero.
2. Solicita al consumidor financiero el número de su documento de identificación para realizar la validación de datos.
3. Si se trata de una consulta, analiza y resuelve la consulta del consumidor financiero.
4. Si se trata de una queja o reclamo, recepta la información de la queja o reclamo.
5. Evalúa si para la atención del reclamo requiere documentación de soporte previo al ingreso del reclamo.
6. En caso de no requerir documentación de soporte, procede a ingresar el reclamo en el sistema.

7. En caso de requerir soporte solicita al consumidor financiero que envíe la documentación de soporte al correo electrónico reclamos@bcmanabi.com.
10. Una vez recibida la documentación de soporte ingresa el reclamo en el sistema y envía un correo al consumidor financiero confirmando la recepción del reclamo y el tiempo máximo en que será atendido su reclamo.
11. Envía el reclamo con los documentos proporcionados por el consumidor financiero de ser el caso, a través de correo electrónico al área asignada para el análisis y solución de reclamos, detallando el canal desde cual se recibió la queja o reclamo.
12. El área asignada para el análisis y solución de reclamos recibe el reclamo y lo atiende dentro del tiempo establecido para solución de los reclamos (Ver Anexo 1).

8.3 Atención de Consultas, Quejas y Reclamos recibidos a través del buzón de correo electrónico del Banco

1. El Asistente del área asignada para el análisis y solución de reclamos recibe a través del correo electrónico del Banco reclamos@bcmanabi.com la consulta, queja o reclamo del consumidor financiero.
2. Si se trata de una consulta, realiza validación de datos, analiza y resuelve la consulta del consumidor financiero y envía respuesta por correo electrónico.
3. Si se trata de una queja o reclamo realiza validación de datos y verifica si se ha adjuntado alguna documentación de soporte.
4. En caso de no requerir documentación de soporte, procede a ingresar el reclamo en el sistema.
5. En caso de requerir soporte solicita al consumidor financiero o que envíe la documentación de soporte al correo electrónico reclamos@bcmanabi.com.
6. Una vez recibida la documentación de soporte ingresa el reclamo en el sistema y envía un correo al consumidor financiero confirmando la recepción del reclamo y el tiempo máximo en que será atendido su reclamo.
7. Envía el reclamo con los documentos proporcionados por el consumidor financiero de ser el caso, a través de correo electrónico al área asignada para el análisis y solución de reclamos, detallando el canal desde cual se recibió la queja o reclamo.

8. El área asignada para el análisis y solución de reclamos recibe el reclamo y lo atiende dentro del tiempo establecido para solución de los reclamos (Ver Anexo 1).

8.4 Atención de Consultas, Quejas y Reclamos recibidos por las Redes Sociales del Banco

1. El Asistente de Marketing revisa los mensajes recibidos del consumidor financiero por medio de las redes sociales del Banco.
2. En el caso de una consulta general, donde no sea necesario realizar validación de datos, gestiona la misma por la red social en la que el cliente se contactó.
3. En el caso de una consulta donde se tenga que validar datos del cliente, redirecciona la misma al Call Center para que se contacte con el cliente.
4. Si se trata de quejas o reclamos redirecciona el reclamo con la novedad indicada por el consumidor financiero al área asignada para el análisis y solución de reclamos mediante correo electrónico.
5. El área asignada para el análisis y solución de reclamos recibe el reclamo y realiza la validación de datos del consumidor financiero y resolución de este.
9. En caso de requerir soporte solicita al consumidor financiero que envíe la documentación de soporte al correo electrónico reclamos@bcmanabi.com.
6. Recibe la documentación de soporte e ingresa el reclamo en el sistema.
7. Envía un correo al consumidor financiero confirmando la recepción del reclamo y el tiempo máximo en que será atendido su reclamo.
8. Analiza el reclamo y atiende dentro del tiempo establecido para solución de los reclamos (Ver Anexo 1).

8.5 Atención de Consultas, Quejas y Reclamos recibidos por la página web

El Asistente del área asignada para el análisis y solución de reclamos recibe la queja o reclamo del cliente ingresada a través de la página WEB.

10. Verifica que la información se encuentra completa, de requerir soporte solicita al consumidor financiero que envíe la documentación al correo electrónico reclamos@bcmanabi.com.

9. Recibe la documentación de soporte e ingresa el reclamo en el sistema.
10. Envía un correo al consumidor financiero confirmando la recepción del reclamo y el tiempo máximo en que será atendido su reclamo.
11. Analiza el reclamo y atiende dentro del tiempo establecido para solución de los reclamos (Ver Anexo 1).

IX. ANEXOS

Anexo 1 Tiempo de resolución de reclamos

Medio de recepción	Ingreso	Tiempo de resolución del reclamo	Medio de consulta	Notificación
Servicios Bancarios	El ingreso de consultas, quejas y/o reclamos será inmediato una vez recibida la documentación necesaria.	Hasta 15 días laborables reclamos nacionales. Hasta 40 días laborables, reclamos por transacciones internacionales. El tiempo de resolución del reclamo será a partir del siguiente día hábil, posterior al ingreso del reclamo.	El cliente podrá consultar el estado de su reclamo a través de Servicios Bancarios y Call Center.	Se notificará la resolución del reclamo a través de correo electrónico registrado como principal.
Call Center				
Buzón correo electrónico del Banco				
Redes sociales del Banco				
Página Web	Los reclamos recibidos a posterior a las 00h00 hasta las 16h00, serán ingresados el mismo día. Los reclamos recibidos a partir de las 16h00 hasta las 00h00 se ingresarán al siguiente día laborable. Los reclamos recibidos los fines de semana o feriados se ingresarán el siguiente día laborable.			