



INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE AMIBANK

1.- ANTECEDENTES.-

Mediante Resolución No. SB-2020-0540 se reformó la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos en la cual se determina que se debe implementar el "*Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas*".

Mediante Suplemento en el Registro Oficial No. 1 del 11 de febrero de 2022 se aprobó la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados que reforma el Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero.

A través de la circular No. SB-IG-2020-0037-C de 28 de julio de 2020 se especifica que debe contener como mínimo el Instructivo de Quejas y Reclamos de las Instituciones Financieras.

2.- GLOSARIO DE TÉRMINOS. -

No.	Término	Definición
1.	Acoso a los consumidores financieros	Acciones de hostigamiento en cualquier forma y a través de cualquier medio, efectuadas por las entidades financieras públicas y privadas y las del sistema de seguridad social, por sí o mediante terceros, hacia los consumidores financieros
2.	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, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes.
3.	Cláusulas prohibidas	Aquellas estipulaciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos de los consumidores financieros.
4.	Cliente	Personas naturales o jurídicas que son usuarios y/o clientes habituales u ocasionales de los servicios financieros que otorga la entidad.
5.	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.
6.	Consultas	Inquietudes presentadas por los clientes y/o consumidores financieros para la absolución de estas conforme a la normativa respecto de los productos, servicios y/o prestaciones ofrecidos por la entidad.
7.	Defensor del Cliente	Persona natural cuya función principal es receptor los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas.
8.	Derechos de los usuarios financieros	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
9.	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

No.	Término	Definición
10.	Queja	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;
11.	Reclamo	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

3.- OBJETIVO.-

Dar a conocer la información necesaria para la presentación y procedimiento de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros de AMIBANK para la atención clara, oportuna y eficaz de estos.

4.- DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.-

- El usuario del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos, quejas o peticiones ante cualquier agencia de la entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente.
- El consumidor financiero podrá hacer seguimiento a su queja, reclamo o consulta en el canal al cual fue presentado, o a los números de contacto antes dispuestos o al correo electrónico de servicio al cliente.
- Deberá recibir servicios financieros de calidad, información precisa y no engañosa de su contenido y características.

5.- CANALES DE ATENCIÓN PARA CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Los canales disponibles que tiene AMIBANK para que el consumidor financiero pueda presentar sus consultas, quejas y reclamos, son los siguientes:

- Todas las agencias del Banco a nivel nacional
- Mediante correo electrónico quejas.reclamos@amibank.com.ec
- Mediante la página web del Banco www.amibank.com.ec
- Mediante Call Center al teléfono número: 02-2461444

Además, y conforme lo dispone la ley, el consumidor financiero si desea puede presentar directamente sus quejas, reclamos y peticiones al defensor al cliente:

- Correo electrónico: bamibankdc@superbancos.gob.ec
- Contacto telefónico: (02) 2461-660 Ext. 237

De igual manera, puede acudir a la Superintendencia de Bancos:

- Dirección Avenida 12 de octubre-N24-185 y Madrid
- Código Postal: 170525
- Dirección WEB: www.superbancos.gob.ec/bancos/consultas-y-reclamos/

6.- PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

6.1. Forma de presentación de la consulta, queja o reclamo por el consumidor financiero:

- 6.1.1. El consumidor financiero podrá presentar su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita por los canales antes señalados.
- 6.1.2. AMIBANK pondrá a disposición del consumidor financiero, sin costo alguno formularios de reclamo, quejas o consulta, el mismo que está disponible en las oficinas o a través de la página web, por solicitud al correo electrónico de AMIBANK o redes sociales.
- 6.1.3. Mediante la presentación de un escrito de su queja, reclamo o consulta en cualquier Agencia.
- 6.1.4. En caso de que se presente por medios electrónicos, AMIBANK se pondrá en contacto con el consumidor financiero para validar su identidad.

6.2. Tramitación por AMIBANK de la consulta, queja o reclamo presentado:

- 6.2.1. El encargado en la agencia de atención al cliente recibirá el reclamo, queja o consulta y colocará la fe de recepción, el número de fojas y/o anexos presentados y entregará una copia al cliente. El consumidor financiero siempre entregará sus datos de contacto para que AMIBANK pueda ponerse en contacto con el mismo.
- 6.2.2. El encargado de la agencia abrirá un expediente físico y electrónico con el nombre del consumidor financiero que será debidamente foliado de forma cronológica y se enviará al Responsable de Atención al Cliente en el plazo máximo de 24 horas de recibido.
- 6.2.3. En caso de que la queja, reclamo o consulta se presente por correo electrónico o redes sociales, la fe de recepción o confirmación de recepción de correo electrónico o de redes sociales se enviará máximo en 24 horas de recibido.
- 6.2.4. Toda consulta, queja o reclamo se responderá, de manera favorable o no, en el término máximo de quince (15) días, en el caso de reclamos originados en el país, y en el término de cuarenta (40) días cuando se trate de operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo, independientemente de los términos o plazos internos determinados en este instructivo.
- 6.2.5. El usuario financiero y/o cliente, en caso de disconformidad con el resultado, podrá presentar acudir a la Superintendencia de Bancos en el término de 60 días de recibida la respuesta por la entidad.

6.3. Responsable de Atención al Usuario Financiero:

- 6.3.1. Recibir el expediente y analizará si no existe ningún conflicto de interés para excusarse o no de conocer la queja, consulta o reclamo.
- 6.3.2. En el plazo máximo de 48 horas de recibir el expediente, pedirá a las áreas correspondientes los elementos de sustento o justificaciones que considere necesarias y se incorporarán al expediente de forma cronológica, para el análisis respectivo.
- 6.3.3. El Responsable de Atención al Usuario Financiero tendrá el término máximo de quince días para resolver las quejas, consultas o reclamos originados en el territorio nacional y, hasta cuarenta días cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales desde la fecha de recepción, debiendo resolver cada uno de los puntos expuestos en la queja, consulta o reclamo.
- 6.3.4. Notificará con la resolución respectiva en el correo electrónico dispuesto por el cliente y, únicamente en caso de no mantener una dirección electrónica en la dirección física indicada.

6.4. Disconformidad con resolución del responsable de Atención al Usuario Financiero:

- 6.4.1. En caso de que el consumidor financiero no esté conforme con la resolución notificada por el responsable de Atención al Usuario Financiero, podrá acudir al Defensor al Cliente o a la Superintendencia de Bancos, conforme lo dispuesto por la ley.

7. OBLIGACIONES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO:

Tanto los encargados en las agencias como el Responsable de Atención al Usuario Financiero, tendrán las siguientes obligaciones:

- Brindar información clara, comprensible, veraz y oportuna sobre la tramitación de quejas, consultas y reclamos presentadas,
- Respetar las normas financieras correspondientes a atención al usuario y derechos de los usuarios financieros,
- Contestar las quejas de forma imparcial, independiente, motivada, y oportuna,

- Eximirse de responder las quejas, reclamos o petición en caso de conflicto de interés.
- En caso de que el consumidor financiero presente su queja de forma verbal, realizará un acta resumen para la firma del cliente y/o usuario financiero.

8. PROCEDIMIENTO DE EXCUSA O RECUSACIÓN DEL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO:

En caso de que la persona Responsable de Atención al Usuario Financiero que conozca una queja, reclamo o consulta tenga conflicto de interés, de acuerdo a lo aquí señalado, deberá excusarse del conocimiento del caso en el plazo máximo de 24 horas y conocerá éste, el Jefe de Atención al Usuario Financiero.

Por su parte, el consumidor financiero podrá presentar su recusación con los correspondientes sustentos y este será resuelto en el plazo de 24 horas, por el Jefe de Atención al Usuario Financiero o el Responsable de Atención al Usuario Financiero, siempre que no hayan estado vinculados al proceso.

Los plazos aquí determinados no prorrogarán el plazo general.

Se entenderá por conflicto de interés:

- 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 consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- Ser parte en el proceso.

9. MECANISMO DE CONTROL INTERNO DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS:

El Jefe de Atención al Usuario Financiero deberá estar pendiente de la tramitación de las quejas, reclamos y consultas efectuadas por el responsable de Atención.

Cada encargado de la agencia elaborará de manera mensual un detalle del número de consultas, quejas o reclamos presentados, y enviará al Responsable del Área quien lo consolidará en un solo informe, con el fin de evaluar los servicios que se están prestando y si se está cumpliendo con lo dispuesto en la Ley y en el presente instructivo.

El Jefe del Área debe cumplir con lo dispuesto en la Ley y entregar semestralmente a la superintendencia competente, un reporte que contenga información de, al menos, el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, montos devueltos y concepto, conforme lo establezca este organismo.

De igual manera, y como lo dispone la normativa para proteger los derechos del consumidor financiero y/o beneficiario, el Jefe del Área de atención de consultas, quejas o reclamos de la entidad controlada presentará ante el Directorio, al menos una vez anualmente, hasta el 30 de enero de cada año, un informe explicativo del cumplimiento de su función durante el ejercicio precedente, con la información requerida por la ley.

10. MECANISMO DE EVALUACION DE SERVICIOS:

AMIBANK implementará en cada agencia y por medios electrónicos sistemas de evaluación de satisfacción de los consumidores o beneficiarios financieros, mediante criterio e indicadores de calidad, para ser remitido a la Superintendencia de Bancos cuando corresponda y como lo disponga.

| Las y los funcionarios de atención al cliente deben monitorear aleatoriamente a los consumidores financieros que interpusieron quejas, reclamos o consultas para conocer sobre la expectativa de los servicios prestados.

El nivel de satisfacción deberá ser analizado conforme los principios de efectividad, eficiencia y eficacia.

Cualquier modificación o actualización a este instructivo deberá ser notificado al cliente y al organismo de control indicando desde la fecha en que será aplicable.

