



Comunicado

Estimados Clientes y/o Consumidores Financieros y/o Beneficiarios

En caso de tener alguna consulta, queja y reclamo, informamos a usted que la misma puede ser ingresada de forma verbal o escrita para su atención directamente ante el Banco de Machala S.A., a través de:

- **Asesoría comercial**, en cualquiera de nuestras oficinas del Banco a nivel nacional.

OFICINA	RESPONSABLE	N. CONTACTO
MATRIZ	NADIA SANCHEZ FEIJOO	(07)2930100
SUCURSAL PASAJE	STEFANY ROMERO CALERO	(07)2915044
AGENCIA PUERTO BOLIVAR	JESSICA PIEDRA IÑIGUEZ	(07)2929860
SUCURSAL SANTA ROSA	DORIS GALLARDO VALLE	(07)2944931
AGENCIA EL GUABO	GUISELLA GONZALEZ SARMIENTO	(07)2950352
SUCURSAL ZARUMA	KARLA TORRES AÑAZCO	(07)2972771
SUCURSAL PIÑAS	ANDREA MALDONADO DAVILA	(07)2976201
AGENCIA LAS BRISAS	MAYRA MARTINEZ ESPINOZA	(07)2985374
AGENCIA BAHIA	MA.FERNANDA LOPEZ CUEVA	(07)2934095
AGENCIA HUAQUILLAS	JUDITH RIVERA VALDEZ	(07)2995020
AGENCIA PORTOVELO	YANINE AGUILAR ORELLANA	(07)2949144
AGENCIA PONCE ENRIQUEZ	JESSICA JUMBO OCHOA	(07)2430208
AGENCIA ATAHUALPA	SUSANA CAMINOS DAVILA	(07)2958150
AGENCIA ARENILLAS	MIRELLA PINTADO GAONA	(07)2908875
AGENCIA BALSAS	FLOR JARAMILLO OCHOA	(07)2517514
AGENCIA ORO PLAZA	PRISCILLA CORONEL TORRES	(07)3701140
AGENCIA TERMINAL T. MACHALA	ZINNIA MONTALVO PALACIOS	984548078
SUC.MAYOR GUAYAQUIL	GENESIS ANDRADE ZAMBRANO	(04)2566800
AGENCIA URDESA	MA FERNANDA ROSALES ROSALES	(04)2380033
AGENCIA ALBORADA	CATALINA PINELA PEÑAFIEL	(04)2230005
AGENCIA SUR	MISHELLE CONSTANTINE BRIONES	(04)2422155
AGENCIA PARQUE CALIFORNIA	MARTHA ROJAS VILLAMAR	(04)2103084
AGENCIA RIO PLAZA	DIANA ERAZO VELASQUEZ	(04)2834630
AGENCIA RIVER PLAZA	KAREN BAZURTO ANDRADE	(04)4505777
AGENCIA TERMINAL T. GYE	STEFANIA ZAMORA ASTUDILLO	042566800 - Ext. 2302
SUCURSAL MILAGRO	NANCY NARANJO PINO	(04)2971122
SUCURSAL NARANJAL	JOHANNA AUCAY HERAS	(04)2750307
AGENCIA EL TRIUNFO	KELLY GUARANDA GOMEZ	(04)2010420
SUCURSAL LOJA	EDDY VALAREZO IDROVO	(07)2583129
AGENCIA RIO ZAMORA	GINA ROBLES ROMERO	(07)2586362
AGENCIA AMBATO SUR	VERONICA CASTILLO MIRANDA	(03)2400381
SUCURSAL AMBATO	PABLO GANCHALA MARCHAN	(03)2422727
SUCURSAL CUENCA	LOURDES FAREZ FAJARDO	(07)2823000
AGENCIA REMIGIO CRESPO	CUMANDA CARCHI RIVERA	(07)2817280
SUCURSAL QUITO	CRISTINA AMAGUA PROAÑO	(05)2753559
SUCURSAL SANTO DOMINGO	EMILIA BRAVO BRITO	(02)3730840
SUCURSAL MANTA	YOLANDA PINCAY PIN	(05)2624325
SUCURSAL QUEVEDO	ROMINA CALDERON VEAS	(05)2753559
AGENCIA VALENCIA	DIEGO CHANGO HUERTAS	(05)2948062

- **Call Center**, llamando 1700-800-700 opción 5.

El Formulario de reclamos usted lo puede descargar según se indica en nuestra página web, y presentarlo en cualquiera de nuestras oficinas del Banco a nivel nacional.

Respecto del tema, la normativa expedida por el organismo de control señala que el Banco atenderá y resolverá las consultas, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y en el plazo de hasta sesenta (60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

Si luego de haber agotado la vía del reclamo directo ante el Banco de Machala S.A., en caso que usted no estuviere conforme con la respuesta dada a su reclamo, en tal evento podrá acudir ante el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

En caso de una decisión adversa a sus intereses, por parte de la Superintendencia de Bancos usted puede impugnar utilizando el recurso de apelación dentro del término de diez (10) días, contados a partir de la notificación del acto que se impugna.



OROMOVIL
bancamóvil



ORONET
bancavirtual



OROFONO
bancatelefónica