



Banco de Machala
El Oro es nuestro respaldo



**INSTRUCTIVO UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE
CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR
LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y /O BENEFICIARIOS
DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS**



@bancodemachala



INDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. REFERENCIAS	2
4. GENERALIDADES	3



1. OBJETIVO

Describir las gestiones que el Banco de Machala S.A., debe llevar a cabo para el cumplimiento de la Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Consumidores Financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, expedida mediante Resolución Nro. 2020-0540 de 21 de mayo de 2020.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica a todo el personal de atención al cliente y contiene las directrices para la elaboración del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas.

3. REFERENCIAS

- Artículo 19 del Capítulo 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 del Título XIII.-De los Usuarios Financieros del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.
- Artículo 17 del Capítulo 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 del Título XIII.- De los Usuarios Financieros del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.



4. GENERALIDADES

1. El Banco de Machala S.A., no requerirá la comparecencia personal de las y los consumidores y/o beneficiarios a las Sucursales o Agencias para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos, o para su seguimiento; para lo cual tenemos habilitado los canales físicos, digitales y telefónicos en los horarios habilitados para el efecto.
2. El Banco de Machala S.A., tiene a disposición de nuestros consumidores financieros y/o beneficiarios, el formulario para la presentación de consultas, quejas o reclamos, de manera física y digital (a través de nuestra página web bancomachala.com)
3. A continuación personal responsable de conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos en nuestras Sucursales y Agencias:

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	MARIA FERNANDA LOPEZ CUEVA	(07) 2934095
AGENCIA HUAQUILLAS	LUCIA DELGADO SANCHEZ	(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
AGENCIAS BALSAS	ALICIA GALLARDO VALAREZO	(07) 2517514
AGENCIA ORO PLAZA	PRISCILLA CORONEL TORRES	(07) 3701140
AGENCIA TERMINAL T. MACHALA	ZINNHIA MONTALVO PALACIOS	984548078
SUCURSAL MAYOR GUAYAQUIL	GENESIS ANDRADE ZAMBRANO	(04) 2566800
AGENCIA URDESA	MA. FERNANDA ROSALES ROSALES	(04) 2380033
AGENCIA ALBORADA	DIEGO MONTES ARMENDARIZ	(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. GUAYAQUIL	STEFANIA ZAMORA ASTUDILLO	(04) 2566800 EXT 2302
SUCURSAL MILAGRO	JENNIFER RIERA DIAZ	(04) 2971122
SUCURSAL NARANJAL	JOHANNA AUCAY HERAS	(04) 2750307
AGENCIA EL TRIUNFO	RONAL ROMERO ONOFRE	(04) 2010420
SUCURSAL LOJA	DAVID CUEVA CUEVA	(07) 2583129
AGENCIA RIO ZAMORA	GINA ROBLES ROMERO	(07) 2588362
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	MAYRA BENALCAZAR PISCO	(05) 2753559
SUCURSAL SANTO DOMINGO	EMILIA BRAVO BRITO	(02) 3730840
SUCURSAL MANTA	YOLANDA PINCAY PIN	(05) 2624325
SUCURSAL QUIVEDO	ROMINA CALDERON VEAS	(05) 2753559
AGENCIA VALENCIA	DIEGO CHANGO HUERTAS	(05)2948062



4. El Titular de Servicio de Atención de Reclamos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de la entidad será el responsable de la gestión oportuna de los reclamos.
5. El personal asignado del área de Atención de consultas, quejas y reclamos, se deberá caracterizar por sus especiales cualidades de educación, cortesía, amabilidad, cordialidad, accesibilidad, consideración y diligencias con los consumidores financieros y/o beneficiarios.
6. Todos los encargados de atender consultas, quejas y reclamos deberán conocer los productos y servicios que ofrece el Banco, tener conocimientos adecuados de la normativa sobre transparencia y protección de derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, para prestar una adecuada y eficiente atención.
7. Todos los reclamos presentados por consumidores financieros y/o beneficiarios, por cualquier concepto; deberán ser registrados en el “Sistema de Administración de Reclamos”, procurando su solución en forma inmediata; salvo aquellos casos que requieran del análisis, investigación y soporte de otras áreas, en cuyo caso su solución no será mayor a lo normado por la Superintendencia de Bancos.
8. Las áreas Comerciales y Operativas, responsables de atender los requerimientos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, deberán dar respuestas claras, oportunas y completas a cualquier requerimiento que sea recibido para su atención.
9. Se deberá informar a los consumidores financieros y/o beneficiarios de forma clara, el tiempo máximo establecido para la resolución de los reclamos, según lo instruido por el Organismo de Control en la normativa vigente.
10. El Titular de Servicios de Atención de Reclamos, resolverá las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses. Existirá conflicto de interés cuando:
 - ✓ Tenga interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso.



- ✓ Mantenga 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.
- ✓ Sea 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.
- ✓ Tenga amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente con la o el consumidor y/o beneficiario
- ✓ Los casos y procedimientos de excusa o recusación

11. Los consumidores financieros y/o beneficiarios tienen derecho a presentar sus consultas, quejas y reclamos ante el Defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos hayan sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de nuestra institución; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por el banco particular que debe ser mencionado expresamente en la respuesta al reclamante.

12. Para proteger los derechos del consumidor financiero y/o beneficiario, el titular 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

13. El Titular de Servicios y Reclamos monitoreará los reclamos presentados, para verificar que a todos los reclamos se le ha dado la atención necesaria, dentro del tiempo determinado y se estén cumpliendo de acuerdo con las políticas.

14. Las áreas responsables de atender los requerimientos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, deberán dar respuestas claras, oportunas y completas sobre la tramitación de las consultas, quejas y/o reclamos presentados, con independencia en sus decisiones.

15. Será una prioridad para el Banco, brindar una especial atención a los consumidores financieros y/o beneficiarios, que presenten reclamos al Banco; a través de los siguientes canales:

Físicos:

- ✓ Oficinas.



- ✓ Entidades Externas (Superintendencia de Bancos, Defensoría del Pueblo, entre otros).
- ✓ Defensor del cliente.

Horarios de atención: 08:30 a 16:00 de lunes a viernes

Digitales y telefónicas:

- ✓ Call Center **1700-800-700** opción 5

Horarios de atención:

07:00 a 18:00 de lunes a viernes

08:30 a 17:30 sábados y feriados

08:30 a 13:30 domingos

- ✓ Correo electrónico unidaddeatencionalcliente@bmachala.com

Horarios de atención:

08:30 a 16:00 de lunes a viernes

16. Para las consultas, quejas o reclamos presentados vía digital o telefónica, no será necesario la remisión de ningún tipo de documento escaneado o firmado; sin embargo, el consumidor financiero y/o beneficiario podrá acceder al formulario digital publicado en nuestra página web y deberá remitirlo, o señalar los medios por los cuales nuestra entidad podrá ponerse en contacto.

17. La recepción de las consultas, quejas o reclamos de la forma que hubiesen sido receptados, deben tener una fe de recepción, con los documentos de soporte y deben constar en el expediente y ser entregada una copia al consumidor financiero, y si hubieren enviado por correo electrónico, en un plazo de 24 horas laborables debería remitirse por la misma vía a los consumidores financieros la confirmación de recepción.

18. Las áreas solucionadoras deben atender los reclamos en los términos establecidos internamente por nuestra entidad, y de esta manera poder comunicar la resolución a los consumidores financieros y/o beneficiarios dentro de los tiempos establecidos en la normativa vigente.

19. Se deberá mantener archivos físicos y digitales para cada caso, con la documentación completa de los consumidores financieros y/o beneficiarios, bajo la referencia del número de reclamo o por su nombre.



20. Se deberá comunicar a los consumidores financieros y/o beneficiarios que el mecanismo de seguimiento de su caso ingresado será por notificaciones previo, y al cierre del reclamo, enviadas al correo registrado en el formulario.
21. Si un reclamo o queja presentado por un consumidor financiero y/o beneficiario contiene varios hechos o aspectos a resolver, la entidad financiera deberá dar respuesta a todos y cada uno de ellos, si alguno no fuere respondido se incurrirá en desatención al consumidor financiero y/o beneficiario.
22. Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos, mencionarán expresamente que en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, el requirente tiene el derecho de acudir ante el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.
23. Los consumidores financieros y/o beneficiarios tienen derecho a presentar sus consultas, quejas y reclamos ante el Defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos hayan sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de nuestra institución; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por el banco..
24. La entidad controlada debe informar al consumidor financiero y/o beneficiario sobre los procedimientos para apelar o continuar con la queja o reclamo en caso de una decisión adversa, entre ellos, la derivación a conciliación o mediación o cualquier otro proceso para atender la queja o reclamo, establecido por la Superintendencia de Bancos o la ley.
25. Los términos para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos conforme el artículo 19 del Capítulo 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 del Título XIII.- De los Usuarios Financieros del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos; deberán ser conocidas y resueltas en el plazo máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.



Estos términos serán contados desde la fecha de su recepción en el área de Atención de consultas, quejas y reclamos de nuestra entidad financiera.

26. El Banco de Machala S.A., conservarán los registros por cada queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario por un período no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero. En dicho expediente estará la información obtenida por el banco y/o remitida por el consumidor financiero; ordenada de formar cronológica.
27. El mecanismo de calificación de satisfacción de los consumidores financieros y/o beneficiarios, servirá para medir el grado de satisfacción en razón de las gestiones realizadas por parte de nuestra entidad financiera, durante todo el periodo que dure el proceso de la atención recibida por la presentación de una consultas, quejas y reclamos; que será controlado por el área de Atención de consultas, quejas y reclamos, lo que le permitirá al Banco mejorar sus procesos y procedimientos internos. Dicho proceso empezará por medio de un correo electrónico, enviado a los clientes que reportan sus novedades.

En caso que éste sea modificado o actualizado, la entidad deberá comunicar de manera oportuna al organismo de control y a sus clientes desde que fecha será aplicable esta modificación o actualización.

28. Se deberá monitorear aleatoriamente y contactar a los consumidores financieros que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la entidad controlada, mediante los números de telefónicos o correos electrónicos u otros medios para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados. Se evaluará considerando los siguientes criterios:

- a. Efectividad.- Si se ha logrado el impacto deseado, es decir si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
- b. Eficacia.-Determinar si brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.
- c. Eficiencia.-Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

29. Formato del Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.



FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS

N° RECLAMO
(Este número registra la entidad)

FECHA

DIA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DATOS DE LA ENTIDAD

BANCO DE MACHALA S.A.

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DOMICILIO EXACTO PARA NOTIFICACIONES

PERSONA NATURAL :

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRES

TIPO DE DOCUMENTO NÚMERO DE DOCUMENTO TELEFONO CELULAR

CALLE No. INTERSECCION URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO PARROQUIA CIUDAD -CANTON PROVINCIA

REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A) DIRECCIÓN ELECTRÓNICO

PERSONA JURIDICA :

RAZON SOCIAL RUC:

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

DETALLES DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO **N° CUENTA/N° DE TARJETA/N° OPERACIÓN**

PRODUCTOS O MOTIVOS:

CHEQUES	<input type="checkbox"/>	OPERACIONES DE CREDITO	<input type="checkbox"/>	MONTO DEL RECLAMO US \$. <input type="text"/>
CAJERO AUTOMATICO	<input type="checkbox"/>	CENTRAL DE RIESGOS	<input type="checkbox"/>	
TARJETA DE DEBITO	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADO DE DEPOSITOS	<input type="checkbox"/>	
TARJETA DE CRÉDITO	<input type="checkbox"/>	TARIFAS POR SERVICIOS	<input type="checkbox"/>	

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	<input type="checkbox"/>	CARTA EXPLICATIVA SI FUERA EL CASO	<input type="checkbox"/>
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO	<input type="checkbox"/>	DENUNCIA	<input type="checkbox"/>

AUTORIZACION Y DECLARACION DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se remitan a la dirección electrónico arriba indicada

Declaro que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes.

Firma del Cliente