

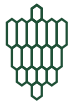
**Banco de  
Machala**

El Oro es nuestro respaldo

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

**3.2**

**VERSIÓN**



## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS .....	3
4. GENERALIDADES .....	5

## 1. OBJETIVO

Describir las acciones que el Banco de Machala S.A., debe llevar a cabo para la recepción y atención de consultas, quejas y reclamos presentado por los consumidores financieros en 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. SB-2020-0540 de 21 de mayo de 2020.

## 2. ALCANCE

El presente instructivo aplica a todo el personal de los canales de atención al cliente (recepción), áreas del banco (partícipes) y área de Atención al cliente y usuario financiero (resolución) y contiene las directrices para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los clientes o consumidores financieros, desde la recepción hasta la comunicación de la resolución.

## 3. REFERENCIAS

- Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado Título IX.- de la Gestión y Administración de Riesgos. De la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos
- Código de Trabajo
- Norma ISO 9001:2015
- Artículo 17 de la Sección III.- “Derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas” 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 13 de la Sección IV.- “Objetos y funciones del servicio de atención de reclamos” del Capítulo V.- De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos” 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 152 “Del derecho de las personas” a disponer de servicios financieros de adecuada calidad” de la Sección 4.- De los Usuarios Financieros del Capítulo 1.- Actividades Financieras del Título II Sistema Financiero Nacional del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero. (Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados).

- Artículo 155.1 “Del derecho a la protección” de la Sección 4.- De los Usuarios Financieros del Capítulo 1.- Actividades Financieras del Título II Sistema Financiero Nacional del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero (Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados).
- Artículo 158.1 “Del derecho al reclamo” de la Sección 4.- De los Usuarios Financieros del Capítulo 1.- Actividades Financieras del Título II Sistema Financiero Nacional del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero. (Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados).
- Artículo 12 “Derecho a la información” del tratamiento de sus datos personales, del Capítulo III Derechos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Artículo 13 “Derecho al acceso” gratuito a la información de datos personales dentro del plazo definido, del Capítulo III Derechos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Artículo 14 “Derecho de rectificación y actualización” de sus datos personales, del Capítulo III Derechos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Artículo 15 “Derecho a la eliminación” de sus datos personales, del Capítulo III Derechos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Artículo 17 “Derecho a la portabilidad” de sus datos personales, del Capítulo III Derechos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Artículo 21 “Derecho de niñas, niños y adolescentes a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas” de sus datos personales, del Capítulo III Derechos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Artículo 22 “Derecho de consulta” de datos personales ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, del Capítulo III Derechos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Artículo 62 “Requerimiento directo del titular del dato de carácter personal al responsable del tratamiento”, del Capítulo X De los requerimientos directos y de la Gestión del Procedimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

#### 4. PROCEDIMIENTO

##### 4.1 RECEPCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS.

1. Banco de Machala S.A. receptorá las consultas, queja o reclamos presentados por los clientes o consumidores financieros, mediante los canales y horarios habilitados para el efecto.
  - Red de oficina a nivel nacional, de acuerdo con el horario establecido en cada oficina.  
<https://www.bancomachala.com/sobre-nosotros/horarios-de-atencion>
  - Call Center: (04) 3920404 ext. 3345, de acuerdo con el horario establecido.  
<https://www.bancomachala.com/canales-bm/orofono>
  - Página web del banco: <https://www.bancomachala.com> , 24/7.  
<https://www.bancomachala.com/portalreclamosweb/#inicio?origen=cliente>
  - Correo electrónico: [atencionalcliente@bmachala.com](mailto:atencionalcliente@bmachala.com), en el horario de lunes a viernes de 8:30 horas a 17:30 horas.
2. El Banco de Machala S.A., tiene a disposición de nuestros clientes y usuarios financieros, el Formulario Gratuito de Reclamos para los Consumidores Financieros (ACU-REQ-FOR-004) para la presentación de consultas, quejas o reclamos en todas las oficinas del banco y en nuestra página web.  
  
[https://www.bancomachala.com/docs/default-source/sostenibilidad/banca-responsable/formulario-reclamos-nov24.pdf?sfvrsn=4a422cb4\\_1](https://www.bancomachala.com/docs/default-source/sostenibilidad/banca-responsable/formulario-reclamos-nov24.pdf?sfvrsn=4a422cb4_1)
3. 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 cliente o usuario financiero 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.
4. El personal encargado de la recepción de consultas, quejas y reclamos se deberá caracterizar por sus especiales cualidades de educación, cordialidad, accesibilidad, consideración y diligencias con los clientes o usuarios financieros.
5. Todas las quejas o reclamos presentados por los clientes o usuarios financieros, por cualquier concepto, deberán ser registrados en el Sistema de Administración de Reclamos.  
  
El ingreso de la queja o reclamo en el Sistema de Administración de Reclamos asignará un número de caso que será el soporte del cliente y permitirá el seguimiento del mismo; y mantener un registro histórico de las atenciones que se han realizado por cada cliente.
6. La recepción de las consultas, quejas o reclamos de la forma que hubiesen sido admitidas, deben tener una fe de recepción, lo cual se realiza a través de la notificación mediante correo electrónico, al registrar el caso en el Sistema de Administración de Reclamos.

7. Los Operadores del Call Center y los Asesores Comerciales en cada una de las oficinas del Banco de Machala, deben proporcionar un oportuno servicio al cliente y adecuado asesoramiento, otorgar repuestas inmediatas a las necesidades de información de los clientes. Siendo también responsables de recibir y registrar las quejas o reclamos de los clientes o usuarios financieros.

[https://www.bancomachala.com/docs/default-source/de-tu-inter%C3%A9s/oficinas\\_reclamos\\_mar26.pdf?sfvrsn=6af1ca71\\_1](https://www.bancomachala.com/docs/default-source/de-tu-inter%C3%A9s/oficinas_reclamos_mar26.pdf?sfvrsn=6af1ca71_1)

#### **4.2 RESOLUCIÓN DE CASOS**

8. El área de Atención al cliente y usuario financiero es la responsable de la gestión oportuna y resolución eficaz de las consultas, quejas o reclamos que presentan los clientes o usuarios financieros, que se deriven de sus relaciones contractuales o comerciales que mantienen con el banco.

Los responsables de solucionar las consultas, quejas y reclamos deberán conocer los productos y servicios que ofrece el Banco, tener conocimientos adecuados de la normativa sobre protección y defensa de los derechos de los consumidores financieros, para garantizar una adecuada y eficiente atención.

9. El área de Atención al cliente y usuario financiero, resolverá las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial e independiente, evitando resolver los casos que supongan un conflicto de intereses; en cumplimiento a lo establecido en la normativa de Protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de la codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos y en el Código de Ética de la entidad. 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 financiero o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- Sea pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del cliente o usuario financiero o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- Tenga amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente con la o el cliente o usuario financiero.

Los casos en los que se identifique un conflicto de interés se deberán excusar de una decisión sobre el reclamo y revelarlo a la línea de supervisión.

10. Si un reclamo o queja presentado por un cliente o usuario financiero 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
11. El Titular de Atención al cliente y usuario financiero monitoreará las quejas o reclamos presentados, para verificar que a todos los reclamos se le ha dado la atención necesaria, dentro del tiempo determinado y se estén solucionando de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos y la normativa de protección y defensa de los derechos del consumidor financiero.

#### **4.3 COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES**

12. Se deberá comunicar a los clientes o usuarios financieros que el mecanismo de seguimiento de su caso ingresado será por notificaciones previo, y al cierre del reclamo, enviadas al correo electrónico registrado en el formulario suscrito por el cliente.
13. Se deberá informar a los clientes o usuarios financieros, el tiempo máximo establecido para la resolución de las quejas o reclamos, de acuerdo con los plazos dispuestos en el literal b del artículo 13 de la Sección IV.- Objeto y funciones del Servicio de Atención de Reclamos del Capítulo V.- De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos 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. Estos términos serán contados desde la fecha de su recepción en nuestra entidad financiera.
14. El área de Atención al cliente y usuario financiero responsable de atender las consultas, quejas y reclamos de los clientes o usuarios financieros deberá dar respuestas claras, oportunas y completas sobre la tramitación de las consultas, quejas y/o reclamos presentados, con independencia en sus decisiones, que garanticen la protección de los derechos de los clientes.
15. El área de Atención al cliente y usuario financiero comunicará expresamente al cliente o usuario financiero que, en caso de disconformidad con la resolución de la queja o reclamo, o cuando sus derechos hayan sido vulnerados o han recibido productos o servicios indebidos por parte de nuestra institución, le asiste el derecho a presentar sus consultas, quejas o reclamos ante el Defensor del cliente o ante la Superintendencia de Bancos.

De ser el caso el cliente o usuario financiero puede presentar sus quejas y reclamos al Defensor del Cliente al teléfono (04) 3920404 ext. 2086 o al correo electrónico [bancomachaladc@superbancos.gob.ec](mailto:bancomachaladc@superbancos.gob.ec)

#### **4.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN**

16. El mecanismo de calificación de satisfacción de los clientes o usuarios financieros, servirá para medir el grado de satisfacción por las gestiones realizadas por parte de nuestra entidad financiera, durante el periodo del proceso de la atención recibida ante las consultas, quejas o reclamos; que será administrado por el área de Atención al cliente y usuario financiero, lo que le permitirá al Banco mejorar sus procesos y procedimientos internos. La evaluación se realizará con una encuesta remitida por correo electrónico, enviado a los clientes al momento de cerrar los casos de quejas o reclamos reportados.

Se evaluará considerando los 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.

17. 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 la atención de los mismos.

#### **4.5 CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN**

18. Se deberá mantener archivos digitales para cada caso, con la documentación completa de los clientes o usuarios financieros, que incluya la información generada en la atención y resolución de la queja o reclamo; bajo la referencia del número de reclamo y por su nombre; documentos que se incorporarán en cada caso en el aplicativo Sistema de Administración de Reclamos.
19. El Banco de Machala S.A., conservarán los registros por cada queja o reclamo del cliente o usuario financiero incluida su resolución, durante el tiempo establecido por el Organismo de Control, contemplado en el numeral ii) del literal k) del artículo 17 de la Sección III.- Derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas 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.