

En caso de tener alguna consulta, requerimiento o 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., o a través del Call Center, llamando al **OROFONO 392-04-04**, si llama desde un celular anteponga el prefijo de la provincia.

Asesoría Comercial, en cualquiera de nuestras oficina del Banco a nivel Nacional.

OFICINA	EXTENSIÓN	OFICINA	EXTENSIÓN
Matriz Machala	2002	Agencia Sur	3614
Matriz Machala	2003	Agencia Parque California	3644
Matriz Machala	2004	Agencia Terminal Terrestre Guayaquil	3651
Agencia Atahualpa	2089	Agencia Rio Plaza	3656
Agencia Ponce Enríquez	2108	Agencia El Triunfo	3664
Agencia Puerto Bolívar	2113	Sucursal Milagro	3671
Sucursal Piñas	2119	Sucursal Naranjal	3681
Agencia Las Brisas	2123	Sucursal Quevedo	4812
Sucursal Pasaje	2131	Agencia Valencia	4820
Sucursal Zaruma	2139	Agencia Ambato Sur	5694
Sucursal Santa Rosa	2146	Sucursal Ambato	5696
Agencia El Guabo	2152	Sucursal Loja	5721
Agencia Huaquillas	2161	Agencia Río Zamora	5731
Agencia Arenillas	2166	Agencia Alborada	6623
Agencia Balsas	2167	Agencia Urdesa	6637
Agencia Portovelo	2172	Sucursal Quito	6740
Agencia Bahía	2175	Sucursal Santo Domingo	6755
Agencia Oro Plaza	2178	Sucursal Manta	7770
Agencia Terminal Terrestre Machala	2188	Sucursal Cuenca	8790
Sucursal Mayor Guayaquil	3184	Agencia Remigio Crespo	8802
Sucursal Mayor Guayaquil	3197	Agencia El Recreo Quito Sur	6714
Agencia River Plaza	3471		

El formulario de reclamos usted lo puede descargar de nuestra página web - opción formularios y presentarlo en cualquiera de nuestras oficinas del Banco a nivel nacional.

La normativa expedida por el Organismo de Control señala que el Banco atenderá y resolverá las consultas, requerimientos y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el término de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y en el término de hasta cuarenta (40) 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 de que usted no estuviere conforme con la respuesta dada a su reclamo, en tal evento podrá acudir ante el Defensor del cliente o la Superintendencia de Bancos.

Datos del Defensor del Cliente: MBA. María Mercedes Mero, Lsi.

Teléfono: 04 3920404 Ext. 2086 **Correo electrónico:** bmachaladc@superbancos.gob.ec

Dirección: 9 de Mayo y Rocafuerte - Machala