

Instructivo

Procedimiento para la atención de consultas,
quejas y reclamos presentados
por los consumidores financieros.



En confianza.

Índice

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Puntos de control	3
4. Anexos	8



1. Objetivo

Proporcionar una guía con la información necesaria para la recepción y atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los usuarios financieros, cumpliendo la **Norma de la Protección al Usuario Financiero** de los servicios de información y de atención de reclamos. Para contribuir a una mejora del nivel de servicio y enfocar la experiencia de nuestros clientes.

2. Alcance

El presente documento tiene su aplicación a los Canales de Servicios, Unidad de Atención al Cliente, funcionarios, áreas del Banco y proveedores, responsables y participantes de dar solución a los requerimientos, reclamos y quejas de los usuarios financieros.

Desde: la recepción de la consulta, quejas y reclamos, del consumidor financiero, por medio de los diferentes canales establecidos por la Institución.

Hasta: atención y comunicación de la resolución de la consulta, reclamo o queja presentada por el consumidor financiero.

3. Puntos de control

3.1 El presente documento contiene el cumplimiento de los procedimientos obligatorios para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los usuarios financieros de **Banco Pichincha C.A.**

3.2 El procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los usuarios financieros se sujetará a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación, y respetará las garantías básicas del debido proceso.

3.3 Los formularios para la atención de reclamos y quejas están habilitados en la página web y disponibles en todas las agencias del Banco a nivel nacional. (**Anexo 1.**)

3.4 Banco Pichincha atenderá las consultas, quejas y reclamos presentados por los Usuarios financieros, mediante los canales y horarios habilitados para el efecto.

- a. **Agencias Virtuales:** lunes a viernes (07h00 a 22h00) y sábados (08h00 a 14h00).
- b. **Página web del Banco:** www.pichincha.com, 24/7
- c. **Buzón de Reclamos:** reclamos@pichincha.com 24/7
- d. **Call Center:** 24 horas al día, 7 días a la semana.
- e. **Red de Oficinas:** de acuerdo al horario establecido en cada oficina.
- f. De ser el caso el consumidor financiero puede presentar sus quejas y reclamos al Defensor del Cliente:

Correo electrónico:

- ▶ bpichinchadc@superbancos.gob.ec
- ▶ bpichinchadc2@superbancos.gob.ec
- ▶ Teléfono: (02) 2981280.

3.5 La **Unidad Atención al Cliente** es la responsable de liderar la atención de consultas, quejas y reclamos que presenten los usuarios financieros que se deriven de sus relaciones contractuales y/o comerciales. **El titular de la Unidad Atención al Cliente** ha sido designado por el Directorio de acuerdo a la normativa vigente.

3.6 La **Unidad Atención al Cliente** es responsable de atender las consultas, quejas y/o reclamos presentados por las y los usuarios financieros de manera eficiente, eficaz y cumpliendo los tiempos establecidos, en la Normativa Legal vigente.

3.7 De acuerdo al **Código Orgánico Monetario y Financiero, artículo 158.1**, tercer inciso del Código se establece que las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término **máximo de quince (15) días**, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término **máximo de cuarenta (40) días** cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.

3.8 Los colaboradores encargados de solucionar consultas, quejas y reclamos deberán cumplir las siguientes disposiciones:

- a. Identificar y revelar conflictos de intereses, guiar sus labores bajo los principios éticos, profesionalismo y valores de la compañía, asegurando que sus decisiones y actos sean imparciales y objetivos, velando por el estricto cumplimiento de lo establecido en la **Normativa Legal vigente, Código de Ética y Conducta y la Política de Conflicto de Intereses**. Estas consideraciones deberán ser aplicadas en todas las etapas del proceso de consultas, quejas y/o reclamos (recepción, análisis o resolución).
- b. Resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- c. Elevar consulta al área de Compliance para el análisis de conflicto de intereses en aquellos casos que considere pertinente.

Toda información de los clientes que se maneje para la atención de los reclamos y/o requerimientos está considerada de carácter **CONFIDENCIAL** y sujeta a **SIGILO BANCARIO**, de acuerdo a la **NORMA DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO, DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS** y la política de Riesgo Operativo / Tecnológico.

3.9 Es obligación de las y los funcionarios y/o colaboradores de Banco Pichincha, **atender las consultas, quejas y/o reclamos**, contemplando:

- a. **Brindar información clara**, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados por usuarios financieros.
- b. **Despachar de manera ágil**, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por Usuarios financieros.
- c. Resolver los requerimientos de forma independiente.

3.10 **Banco Pichincha C.A.**, tendrá diferentes canales de recepción de consultas, quejas y/o reclamos, siendo estos:

- a. **Físicos:** Usuarios financieros podrán realizar consultas, quejas y/o reclamos a través de las diferentes **Oficinas a nivel Nacional de Banco Pichincha**. El colaborador asignado para la recepción de las mismas deberá admitir las consultas, quejas y reclamos de los usuarios financieros ya sea de forma verbal o escrita. En caso de recibir la consulta, queja o reclamo de manera verbal el colaborador deberá registrarlo en los sistemas de banco y sentará la firma del consumidor financiero en **el formulario de ingreso** cuando aplique, caso contrario deberá registrar en el sistema correspondiente la aceptación y condiciones del registro de la solicitud.
- b. **Digitales y telefónicas:** Banco Pichincha recibirá consultas, quejas o reclamos mediante el canal **Call Center (02 2999 999)** y al **correo reclamos@pichincha.com**, y para reclamos relacionadas a tarjetas de crédito al **Call Center (02 2999 999, opción 2)**, al **correo serviciotarjetas@pichincha.com**, donde se detallará la consulta, queja o reclamo expuesta por los usuarios financieros como también en la página **web del Banco** donde se encuentra disponible el formulario para dirigir sus consultas, quejas o reclamos.
 - ▶ En el caso de las consultas, quejas o reclamos vía digital o telefónica no será necesaria la remisión de ningún tipo de documento escaneado o firmado, sin embargo, el consumidor financiero deberá señalar los medios adecuados por los cuales las **entidades controladas podrán ponerse en contacto**.

- 3.11 Es responsabilidad de los colaboradores y/o proveedores de banco, quienes actúan como receptores de consultas, quejas y reclamos, tramitar según los procedimientos establecidos en los diferentes canales de recepción:**
- Razón de recepción:** en la recepción de las consultas, quejas o reclamos de forma física o a través de los correos electrónicos especializados, **página web de Banco** es responsabilidad del colaborador entregar la fe de la recepción, donde debe constar los documentos receptados (en caso que lo amerite), con indicación de sus hojas y/o anexos, la misma que constará en el expediente y se deberá entregar una copia al consumidor financiero.
 - La notificación del ingreso de las consultas, quejas y reclamos se remitirá mediante el canal de ingreso (**Red de Oficinas, Call Center, página web, buzón reclamos**), para los casos de recepción mediante página web, buzón reclamos y, se notificará al cliente el ingreso en un plazo de **24 horas laborables**.
 - El tiempo de solución de reclamos se establece dentro de los procedimientos internos de la **Unidad de Atención al Cliente de Banco Pichincha**.
 - Es responsabilidad de los colaboradores solucionadores de reclamos y quejas archivar el expediente sobre la atención, el cual deberá ser completo y **contener todos los respaldos** de la atención.
- 3.12 Banco Pichincha es responsable de atender y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por los usuarios financieros, el cual deberá contemplar los plazos establecidos en el Artículo 158.1, tercer inciso del Código se establece que las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.**
- Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, la **Unidad Atención al Cliente** entregará una respuesta por escrito y a todos y cada uno de ellos, asimismo, las decisiones que se adopten al plazo de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos, la unidad encargada deberá mencionar expresamente que en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste al requirente de acudir al **Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos**, dentro del **término de 60 días** contados a partir de dicha respuesta, sin perjuicio del derecho que le asiste de continuar las acciones legales que considere ante las autoridades judiciales correspondientes.
 - La falta de atención o inobservancia a los reclamos presentados por usuarios financieros, genera el riesgo de sanciones previstas para este efecto en el **Código Orgánico Monetario y Financiero** y demás normas aplicables.
- 3.13 Banco Pichincha es responsable de respaldar y manejar un expediente físico y/o digital en las diferentes etapas de atención de quejas y reclamos.**
- El colaborador que realiza la recepción de quejas y reclamos en la red de oficinas de banco, es **responsable de custodiar la documentación física** receptada para el efecto y cumplir el tiempo de permanencia establecido en el procedimiento vigente.
 - Banco Pichincha y su **Unidad de Atención al Cliente** deberá conservar los registros pertenecientes a la atención de cada queja o reclamo de los usuarios financieros, incluidos los registros como fueron resueltos.
 - Banco Pichincha y su **Unidad de Atención al Cliente** deberá atender los requerimientos de la **Superintendencia de Bancos** relacionados con Informes de datos periódicos y sobre monitoreo del proceso de manejo de consultas, quejas y reclamos.
 - Banco Pichincha y su **Unidad de Atención al Cliente** debe garantizar que los colaboradores que resuelven los casos, atiendan de forma independiente.

- 3.14 Banco Pichincha atenderá el seguimiento que realiza el consumidor financiero acerca de consultas, quejas y/o reclamos presentados, adicionalmente los usuarios financieros podrán realizar el seguimiento a su caso mediante los canales de atención; **Call Center, Red de Oficinas y buzón de reclamos@pichincha.com.**
- 3.15 Banco Pichincha y su **Unidad de Atención al Cliente** deberá mantener una comunicación oportuna mediante los aplicativos y herramienta, registrando la gestión, acciones y avances realizados en la resolución del **trámite presentado por los usuarios financieros.**
- 3.16 Banco Pichincha conserva la documentación 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.**
- 3.17 El mecanismo de evaluación del nivel de satisfacción del consumidor financiero, estará a cargo de la **Unidad de Experiencia del Cliente**, quienes realizarán encuestas a los clientes, de acuerdo a la **metodología NPS Net Promoter Score** (Índice de Recomendación Neto).
- a. **La unidad de Experiencia del Cliente**, deberá monitorear aleatoriamente a los usuarios financieros que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la entidad controlada. La entidad financiera mediante los números telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.
 - b. El nivel de satisfacción de los **usuarios financieros** se deberá medir en razón de las gestiones realizadas, durante todo el periodo que dure el proceso de la atención de las consultas, quejas y/o reclamos, en tal sentido considerará los criterios de **Efectividad, Eficacia y Eficiencia.**



4 Anexo 1: Parte Posterior

Instructivo para ingresar datos en el formulario para la recepción de reclamos por parte de los consumidores de las entidades del sistema financiero

- ▶ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
- ▶ Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis del reclamo.
- ▶ Ingrese la fecha de presentación del formulario, la agencia y hora donde se realiza la entrega del mismo.
- ▶ Ingrese la información del cliente que realiza el reclamo (persona natural/jurídica): tipo de identificación, número de identificación, apellidos, nombre, en caso de ser persona jurídica registre la Razón Social de la Empresa y Representante Legal (para RUC) y número de RUC.
- ▶ Registre la dirección (domicilio, trabajo, otras), correo electrónico y números telefónicos (celular, trabajo y domicilio).
- ▶ Seleccione el número de cuenta (ahorros o corriente) o Tarjeta de Crédito, motivo del reclamo, fecha y hora de la transacción, número de documento, operación o referencia y valor del reclamo.
- ▶ Seleccione el canal de la transacción donde se originó el reclamo; Cajero Automático, Banca Web, Banca Móvil (App) y/o/u Otros (especifique el canal)
- ▶ Describa con detalle los hechos que generaron el reclamo.
- ▶ Describa la petición de manera puntual y concreta.
- ▶ Seleccione los documentos que se adjuntan como soporte a su reclamo; copia cédula de ciudadanía o pasaporte, copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata.
- ▶ Considere que UD., como cliente:
 - Declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a Banco Pichincha C.A. a realizar la validación que considere pertinente.
 - Autoriza a que la información generada por este reclamo sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.
- ▶ Registre la firma de aceptación y condiciones del ingreso del reclamo en el campo asignado y número de cédula.

Estimado cliente, considere los siguientes puntos importantes:

- ▶ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ▶ La institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- ▶ Este formulario también puede obtenerse de la página web de las instituciones financieras.
- ▶ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ▶ Adjunte la documentación requerida para no dilatar la tramitación de su queja, consulta o reclamo.
- ▶ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado o en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, le asiste el derecho de recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos en el ámbito de sus respectivas competencias, conforme la Resolución **No. SB-2020-0540**, Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.
- ▶ Las consultas, quejas y reclamos deberán ser atendidas y resueltas en el plazo máximo de quince (15) días, cuando el o los hechos se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta cuarenta (40) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, conforme establece el Código Orgánico Monetario y Financiero.

5 Anexo 2: Formulario de Tarjeta Visa.

Formulario tarjeta visa

Quito,

Señores
Banco Pichincha C.A.

Yo.....poseedor de la tarjeta de débito.....número....., formalmente certifico, que en mi estado de cuenta constan registradas las siguientes transacciones NO autorizadas:

Fecha de la Transacción	Nombre del Comercio/ATM	Valor
.....
.....
.....
.....
.....

Solicito se realice el análisis correspondiente.

Observaciones:

.....
.....
.....

Atentamente,

Nombre: **Firma:** **C.I.**

Favor adjuntar Copia de cédula, Estado de cuenta en donde se refleje las transacciones, plástico perforado sin dañar el número de la tarjeta.

Para consumos Internacionales (fuera del país) adicional adjuntar Copia de pasaporte.

OBLIGATORIAMENTE cancelar tarjeta con la cual se reflejan las transacciones no autorizadas.

El reclamo debe ser presentado y firmado por el cliente titular.

4 Anexo 2: Formulario de Tarjeta Visa.

Formulario tarjeta visa

Dear Sirs:

I,, holder of the debit card number..... Formally certify that in my account statement are registered the following unauthorized transactions:

Date of transaction	Merchant name / ATM	Value
.....
.....
.....
.....
.....
.....

This request is made for the respective analysis.

Additional comments:

.....
.....
.....

Regards,

Name: Signature: I.D.:



En confianza.