

Aprobado por directorio en sesión ordinaria el 28 de agosto de 2020



INSTRUCTIVO

**INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA
LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

1 Introducción

El presente instructivo contiene los elementos y etapas orientados a:

- a) Reflejar políticas claras, procedimientos y controles adoptados por Banco DELBANK para procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero.
- b) Establecer los mecanismos que favorezcan el cumplimiento de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la CIRCULAR No. SB-IG-2020-0037-C.
- c) Establecer los mecanismos para brindar la información Clara, Adecuada y oportuna a los Consumidores Financieros.
- d) Implementar el procedimiento para la atención de requerimientos relacionados con la prestación de los diferentes servicios a los Consumidores Financieros
- e) Establecer mecanismos para la producción de datos estadísticas sobre tipologías de requerimientos presentados con el objetivo de establecer de forma oportuna acciones y mejoras correctivas.

A fin de poner a conocimiento de los consumidores financieros y público en general de las obligaciones del banco y de sus derechos en relación al reclamo que pudiese suscitar en cualquier instancia dentro del ofrecimiento de algún producto o servicio en cualquiera de sus etapas.

Para esto se establecen los siguientes lineamientos que pueden seguir los consumidores financieros para dar a conocer cualquier evento que consideren vulneren sus derechos.

2 Atención de consultas, quejas o reclamos

El área de Servicio al Cliente será la responsable de atender las consultas, quejas o reclamos que sean requeridas por los clientes, en todas las agencias a nivel nacional o a través de nuestro portal web www.delbank.fin.ec debiendo gestionar con otras áreas internas del banco de ser necesario a fin de dar seguimiento y oportuna respuesta a los requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.

Los requerimientos de los Consumidores Financieros se dividen en:

Reclamo: Es la manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por el Banco, puesta en conocimiento de este, y relacionado con la afectación negativa los productos contratados o transacciones, o en la

cuales se expresa pérdida de dinero por parte del Consumidor Financiero, y que generalmente implica un ajuste económico

Queja: Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del consumidor financiero, motivada por la percepción negativa en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad de un servicio, producto, canal, funcionario de la institución. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio. Ejemplo: demoras en la entrega del producto, demoras en trámites, disponibilidad de canales electrónicos, actitud y asesoría inadecuadas.

Solicitud: de Información o Petición: Es una manifestación del consumidor financiero de conformidad con la cual se solicita por el Cliente un documento o soporte de sus productos, transacciones o movimientos. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto, no atribuible a un error del Banco.

Sugerencia: Es una manifestación del consumidor financiero por medio de la cual brinda ideas para establecer oportunidades de mejoramiento en productos, canales o servicios. Ejemplo: ampliación de horarios, mayor cobertura de canales, modificación y/o creación de un producto.

El consumidor financiero podrá presentar una consulta, queja o reclamo en las oficinas del Banco cuando se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

El encargado de consultas, quejas o reclamos es responsable de velar para que los trámites sean resueltos dentro del tiempo reglamentario y de realizar los respectivos informes de:

- Servicios o productos que presentan el mayor número de quejas.
- Tipo de quejas más frecuentes con sus respectivas recomendaciones y correctivos aplicados.
- Sugerencias de los clientes orientados a mejorar el servicio y a racionalizar el empleo de recursos.
- Informes Estadísticos de las quejas y reclamos, y presentarlos con la periodicidad establecida en la normativa ante el directorio.

Las ejecutivas de Servicios al Clientes serán responsables de receptar los reclamos a través de los diferentes canales establecidos por el banco a título personal de manera formal y canalizarlos con los departamentos necesarios para conseguir la resolución en el tiempo establecido con el apoyo de la supervisora del SAC.

Toda consulta, queja o reclamo será atendido de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

Para este efecto se deberá considerar la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario de la entidad financiera al:

- Tener interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
- Mantener 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.
- Ser 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.
- Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

2.1 Excusa o recusación

De identificar un conflicto de interés, los consumidores financieros tienen la potestad de presentar su reclamo ante cualquier otro funcionario de Servicio al Cliente o notificar el funcionario que mantiene algún conflicto de interés.

En caso que se identifique que existe algún conflicto de interés la institución para garantizar un trato justo y respetando los derechos de los consumidores financieros garantizará que el procedimiento de atención de reclamos no se vea afectado excusando a cualquier funcionario dentro del mismo.

Para esto se dejará constancia de los involucrados en los informes resultantes de la evaluación del reclamo a fin de asegurar la transparencia del proceso.

3 Derechos de los consumidores

En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:

a) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria, de conformidad con lo previsto en el Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las

políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente, así como cualquier otra categoría reconocida por éste;

b) Recibir de las entidades controladas, de acuerdo con la normativa vigente, programas de educación financiera que fomenten la creación y desarrollo de capacidades financieras, el conocimiento de productos y servicios financieros, la formación de comportamientos, hábitos y actitudes financieras, derechos y obligaciones; las funciones de la Superintendencia de Bancos; el rol de las entidades controladas; y, la base legal pertinente, con la finalidad de que el consumidor financiero pueda administrar responsablemente sus recursos, tomar decisiones informadas y conocer sus derechos; para promover así la inclusión financiera;

c) Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones;

d) Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en los tiempos establecidos en la presente norma;

e) Recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la protección de sus derechos constitucionales y legales, sobre productos, servicios y/o prestaciones que otorguen las entidades controladas;

f) Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos, servicios y prestaciones ofertados, por parte de las entidades controladas, especialmente en los aspectos financiero, legal, operativo, fiscal y comercial, considerando al menos lo siguiente:

i) La información deberá estar al alcance del consumidor financiero y/o beneficiario antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada de manera clara y sencilla;

ii) Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos, previamente a su suscripción, a fin de evitar errores de interpretación;

iii) Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos asociados al producto, servicio y/o prestación ofertado, de conformidad con la ley y la normativa pertinente, incluyendo intereses, seguros, tasas de cambio, gastos, contribuciones, erogaciones, comisiones, impuestos y demás, de manera previa Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos a la celebración del contrato, los cuales deberán indicarse de modo organizado y visible a fin de permitir al consumidor financiero y/o beneficiario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la contratación del mismo;

- iv) Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos se celebren en base a lo ofertado en dichos productos o servicios;
- v) Conocer en forma previa, expresa, y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios a fin de cuidar que no se afecten sus derechos;
- vi) Conocer previamente y por cualquier medio accesible y en el lugar en el cual adquirió la obligación, acerca de la cesión y transferencia de la misma a otra entidad, sin importar si es titular, codeudor o garante;
- vii) Los deberes y responsabilidades que asume el avalista fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y, los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera y/o de seguridad social;
- viii) Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato; y,
- ix) Cualquier otra información necesaria para que el consumidor financiero y/o beneficiario comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto, servicio y/o prestación. La información que suministre la entidad controlada de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.
- g) Las entidades controladas deben dar a conocer al consumidor financiero y/o beneficiario al menos lo siguiente:
 - i) Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
 - ii) Los canales de atención a través de los cuales podrán realizar cualquier consulta o presentar cualquier inconformidad (consulta, queja o reclamo) respecto a los productos, servicios y/o prestaciones ofrecidos, que deberán incluir el área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada; el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos. Esto debe ser parte del modelo de negocio y operativo de las entidades controladas;
 - iii) Las medidas para el manejo seguro del producto, servicio y/o prestación;
 - iv) Los cargos o costos por utilización de los servicios y/o prestaciones por el uso de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros, de acuerdo con el marco jurídico vigente; y, Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

v) Los canales de atención a través de los cuales pueden conocer y es publicado cualquier ajuste o modificación de los costos, previamente pactados en el contrato celebrado con la entidad.

h) Elegir con plena libertad productos, servicios y/o prestaciones ofertados por las entidades controladas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos mediante prácticas prohibidas por parte de las entidades controladas, en transgresión de los principios de competencia leal y mejores prácticas;

i) Exigir que las entidades controladas respeten su privacidad y protejan sus datos no públicos, los cuales deben utilizarse únicamente para los fines específicos, con su autorización previa y expresa, o siempre que la ley lo permita. Cada entidad controlada que reúne, recibe, posee, almacena, trata o maneja datos no públicos de los consumidores financieros, debe contar con políticas y procedimientos adecuados que:

i) Consagren el principio de que los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios son de su propiedad;

ii) Establezcan claramente las prácticas y políticas del proveedor de servicios financieros auxiliares con respecto a los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

iii) Expliquen con claridad los propósitos por los cuales se recopilan y usan los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

iv) Aseguren prácticas y procedimientos de seguridad razonables para proteger los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios; y,

v) Incluyan procedimientos claros en caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario permita voluntariamente revelar sus datos no públicos.

j) Requerir que se establezca y se informe con anticipación la manera en que la entidad controlada procesa y almacena los datos no públicos de los consumidores y/o beneficiarios, considerando que:

i) Los consumidores y/o beneficiarios deben estar al tanto de que sus datos no públicos están siendo recopilados, conocer el propósito por el cual se recopilan los datos, quiénes son los destinatarios de los datos, y los detalles del contacto de la entidad controlada que recopila los datos;

ii) Los clientes tienen derecho a revisar sus datos no públicos para garantizar que los datos erróneos o deficientes se corrijan o se enmienden, como sea posible; Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- iii) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán: recopilarse únicamente con fines específicos y legítimos; procesarse en forma legal; ser siempre certeros, relevantes y, según corresponda, estar actualizados; y,
- iv) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios que sean erróneos o estén incompletos deberán corregirse, completarse, destruirse o limitarse, según corresponda.
- k) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones, en al menos las siguientes condiciones:
 - i) Celebrar contratos y aceptar expresamente productos, servicios y/o prestaciones, a través de medios o canales electrónicos y/o físicos;
 - ii) Tanto los consumidores financieros y/o beneficiarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los productos y servicios ofrecidos. Las entidades controladas conservarán dichos contratos 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;
 - iii) Las entidades controladas deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que utilicen para los distintos productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para conocimiento y consulta del público;
 - iv) Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad financiera, acorde con las mejores prácticas;
 - v) Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad controlada, acorde con las mejores prácticas;
 - vi) Disponer de los recursos entregados a las entidades controladas de forma oportuna, de acuerdo con las condiciones pactadas, a través de los canales de atención existentes; y,
 - vii) Disponer de los servicios de banca móvil o electrónica las 24 horas del día y los 365 días del año, cuya continuidad debe ser garantizada por las entidades controladas, a fin de satisfacer sus necesidades y demandas.
- l) Exigir que los contratos de adhesión, sean simples, transparentes y no contengan cláusulas que permitan a la entidad controlada lo siguiente:
Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

- i) La variación unilateral y no acordada previamente del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al consumidor financiero y/o beneficiario, salvo disposición normativa en contrario;
 - ii) Cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos prohibidos por el marco jurídico vigente;
 - iii) El cobro de cargos por servicios, sin que se establezca la obligación de prestar consentimiento, informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;
 - iv) La resolución unilateral del contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor financiero y/o beneficiario nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor financiero y/o beneficiario;
 - v) Incluir espacios en blanco o textos ilegibles;
 - vi) Cambiar los términos y condiciones de los servicios o productos ofertados sin que se haya comunicado previamente de estos cambios al consumidor financiero y/o beneficiario y éste los hubiere aceptado; y,
 - vii) Cualquier otra cláusula que se entienda como contraria a los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, según lo establecido en la presente normativa y en el marco jurídico vigente.
- m) Recibir productos y servicios financieros con estándares de calidad y seguridad, en al menos las siguientes condiciones:
- i) De forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato;
 - ii) Obtener oportunamente de las entidades controladas, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de productos, servicios y/o prestaciones. Además, tendrá derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto;
 - iii) Pre cancelar o pre liquidar las obligaciones contraídas y otros servicios derivados de dicha operación, sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna;
 - iv) Decidir si prefiere la disminución de plazo, o la del valor de la cuota, cuando realiza un abono al capital de una obligación; y,
 - v) Acceder sin restricción alguna a sus datos personales que conserve la entidad controlada, con la que mantenga o haya mantenido una relación comercial; y a exigir la rectificación en caso de que la información sea inexacta o errónea, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.

n) Acceder libremente a su información personal y financiera que reposa en la entidad controlada, la cual debe ser tratada de acuerdo a los siguientes parámetros: Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

i) Que se garantice la confidencialidad y la privacidad sobre sus datos como consumidor financiero y/o beneficiario, en los términos que establecen las normas vigentes;

ii) Que sus datos sean recopilados, previa autorización expresa, con la finalidad determinada y prevista en el marco jurídico vigente, para la obtención de su historial crediticio; y,

iii) Que se entienda que existe autorización expresa de su parte para la recopilación de la información, en los siguientes casos:

(1) Cuando ha sido otorgada libremente bajo su autorización y consentimiento;

(2) Cuando es específica y se refiere a la determinación concreta de los medios y fines de su recolección y tratamiento;

(3) Cuando se le ha informado sobre las implicaciones de la autorización en cumplimiento del principio de transparencia;

(4) Si no se presentan dudas sobre el alcance de la autorización otorgada;

(5) Cuando se la haya dado con anterioridad a su recopilación y tratamiento, ya sea en el momento mismo de la recolección del dato, o cuando se obtiene directamente del titular; y, excepcionalmente, de forma posterior cuando los datos personales no se obtuvieron de forma directa; y,

(6) Cuando se pueda demostrar que el titular manifestó su voluntad a través de una declaración o acción clara, afirmativa o se deduzca de una acción del titular.

iv) Que su autorización sea revocada, a su sola y expresa solicitud por escrito, con celeridad, eficacia y gratuidad;

v) Que sus datos personales sean tratados por las entidades financieras y las fuentes de información, los prestadores del servicio de referencias crediticias y los clientes, con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales, la ley, y demás normativa;

vi) Que dicho tratamiento sea acorde con la finalidad por la cual fue recolectada la información personal;

vii) Que sus datos personales sean tratados con tal carácter, y que no sean transferidos, cedidos, vendidos, comunicados o entregados a terceros por cualquier medio, para un fin distinto de aquel para el que fueron recopilados;

- viii) Conocer la forma en que se aseguran, se tratan, se transfieren en actos autorizados por las normas y comunican sus datos;
- ix) Que sus datos personales sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables y claros, de tal manera que no se altere su veracidad;
- x) Que sus datos sean conservados únicamente por el tiempo previsto en la Ley;
- xi) Conocer y acceder a toda su información que consta en la base de datos, sin necesidad de justificación alguna; de forma irrestricta y totalmente gratuita; Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos
- xii) Recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y mecánico; y
- xiii) Conocer y acceder a toda la información personal relacionada con las operaciones efectuadas por los consumidores financieros, sobre los depósitos, créditos, tarjetas de crédito, intereses, tasas y los propios de la actividad financiera; así como grabaciones de audio o video, documentos contables que deben ser conservados por las entidades controladas en los tiempos y condiciones establecidas en la Ley. Esa información será entregada a los consumidores financieros y/o beneficiarios cuando éstos la requieran en un plazo no mayor a 15 días desde que se realizó la petición. La negativa o entrega incompleta de la información hará presumir como ciertos los fundamentos alegados por los consumidores financieros que han presentado una consulta, queja o reclamo. o) Recibir protección y a demandar de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras;
- p) Exigir que se garantice la preservación de sus depósitos como de los consumidores financieros, evitando fraudes informáticos o no informáticos; y que, si las entidades controladas entregaren dinero de los consumidores financieros a través de operaciones fraudulentas, asumirán la responsabilidad pecuniaria. Este derecho comprende:
 - i) Que las entidades controladas cumplan las normas de riesgo operativo para proteger los depósitos y medios de pagos (tarjetas de crédito) de los consumidores financieros; y,
 - ii) Que de existir detrimento patrimonial para los consumidores financieros por hechos fraudulentos, la entidad financiera iniciará investigaciones a profundidad para determinar la responsabilidad interna de esos hechos; que en caso de estar involucrado el personal de la entidad bancaria, se adoptará las medidas y sanciones correspondientes; y, reparará a los depositantes por esos hechos de modo inmediato.

- q) Exigir a las entidades controladas que la prestación de productos, servicios y/o prestaciones a través de canales electrónicos cumplan con su funcionamiento, con base en los parámetros establecidos por este organismo de control;
- r) Rescindir cualquier contrato de productos y servicios financieros dentro de un tiempo razonable posterior a la fecha en que firmó el contrato, o dentro del período en que puede ejercer este derecho. Las entidades controladas deben notificar sobre Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos el derecho de rescisión del cliente en todos los contratos y declaraciones referidas a los productos y servicios financieros;
- s) Recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos, servicios y/o prestaciones otorgados por medio de canales físicos y/o electrónicos cuando se vea afectado el consumidor financiero y/o beneficiario;
- t) Exigir protección sobre la falsa promoción y/o métodos comerciales desleales; y,
- u) Exigir que se garantice la privacidad e intimidad personal; y que las entidades financieras acosen comercialmente a los consumidores financieros y/o beneficiarios.

Obligaciones de los funcionarios

a. Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.

El personal de servicio al cliente que lo atienda debe guiarlo paso a paso en el ingreso de su queja o reclamo, para esto le explicara cómo llenar el formulario y cuánto tiempo debe esperar

b. Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

El personal de servicio al cliente que atienda el reclamo deberá comunicarse con el consumidor financiero a fin de mantenerlo informado sobre el estado del mismo

c. Resolver los requerimientos de forma independiente.

Se mantendrá un registro de cada reclamo ingresado el cual será responsabilidad de Servicio al cliente quien debe gestionar el seguimiento de cada uno

4 Políticas y mecanismos de control

Política: El Banco generará un ambiente de atención, protección y respeto hacia los Consumidores Financieros.

Control: El Jefe de Negocios podrá realizar encuestas telefónicas de servicio de forma periódica y aleatorias en las que participan clientes, con el fin de medir la experiencia de éstos en los diferentes momentos de verdad con la organización, entre los que se encuentran el contacto con los equipos comerciales, la interacción con los canales y su experiencia con la adquisición de productos financieros.

Política: El Banco atenderá de forma clara, oportuna, completa y dentro de los plazos establecidos, los Requerimientos interpuestos por los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política el Banco deberá cumplir con los compromisos adquiridos con respecto al tiempo de respuesta de cualquier Requerimiento.

Control: El área de servicio al cliente deberá llevar un control estadístico de cuántos requerimientos han sido solucionados dentro de la promesa de servicio entregada al Consumidor Financiero, de acuerdo con lo definido en el presente manual. Se hará seguimiento permanente al volumen de los requerimientos solucionados en el tiempo pactado y fuera de éste y se implementarán planes de mejora para el cumplimiento del tiempo de respuesta estipulado.

Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias.

Política: El Banco Brindará a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones, así como los costos de los diferentes Productos y Servicios. En desarrollo de esta política, el Banco deberá procurar evitar aquellos casos en los que la información suministrada en los distintos canales (físicos o digitales) sobre el Defensor del Consumidor Financiero, costos de los Productos o los Contratos Estandarizados no corresponda a la realidad o se encuentren desactualizados.

Control: La jefatura de negocios deberá realizar verificaciones aleatorias a las publicaciones de los distintos canales impresos o digitales en donde se publique la información respecto del Defensor de Consumidor Financiero, los Contratos estandarizados del banco y los diferentes costos y tarifas de los Productos y/o servicios. La verificación se deberá realizar mínimo una vez al mes. Si en más de dos oportunidades al semestre se encontrara que la información publicada se encuentra desactualizada se deberán implementar planes de mejora. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos.

5 Medios de recepción de quejas o reclamos

El banco ha dispuesto que todo Queja, reclamo o Consulta sea recibida de forma verbal en el área de servicio al cliente en todas las agencias a nivel nacional para este efecto pone a disposición de los consumidores financieros un formulario que deberá ser llenado y firmado. Así mismo se entregará una copia al Consumidor financiero para su respaldo y seguimiento.

El Canal digital mediante la nuestra página web www.delbank.fin.ec, donde el consumidor financiero podrá diligenciar en línea su Queja, Reclamo o Consulta

En caso que el consumidor lo realice por escrito se receptorá la carta la cual deber constar al menos lo siguiente:

- a. Nombre completo y/o Razón Social de la empresa.
- b. Número de identificación y Número de cuenta/Tarjeta
- c. Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- d. Descripción y argumento de reclamo, queja o sugerencia.
- e. Documentos que sustentan el reclamo.
- f. Solución que desea obtener.
- G. Firma en pie de página

Los consumidores financieros están en su derecho de llamar al banco para realizar consultas o realizar seguimientos de los reclamos ingresados o de solicitar que se envíe el formulario por correo electrónico.

Para este efecto se usará los medios de comunicación sea telefónico o por correo que se encuentren registrados en el banco.

Para ponerse en contacto con el personal de Servicio al cliente se puede acercar o llamar a cualquiera de nuestra agencia:

AGENCIA	DIRECCION	TELEFONO	HORARIO
Casa Matriz	Baquerizo Moreno 1107-A FRANCISCO DE PAULA ICAZA	42566490	07:30 A 19:00
Sucursal Cuenca	GRAN COLOMBIA 43606 MARIANO CUEVA	72835667	08:00 A 18:00
Sucursal Manta	Av.Segunda S/N entre calle 12 y 13	52629297	08:00 A 19:00
Sucursal Quito	AV. AMAZONAS 21-27 JERONIMO CARRION	22562600	07:30 A 19:00
Agencia 9 de Octubre	9 de Octubre 413 Chile	42515800	08:00 A 18:00
Agencia City Mall	BENJAMIN CARRION 15 CALLE FELIPE PEZO	43068010	08:00 A 18:00
Agencia Condado	AV. LA PRENSA 122 MARISCAL SUCRE	23802299	07:30 a 18:00

Agencia El Recreo	AV. PEDRO VICENTE MALDONADO 14229 PUJILI	22642400	8:00 A 18:00
Agencia Esmeraldas	Av. Sucre 627 Calle Manuela Cañizares	72723723	8:00 A 18:00
Agencia Plaza Mayor	GUILLERMO PAREJA 1A BLOQUE 39A	42270010	8:00 A 18:00
Agencia Sur	Av.25 de Julio Mz. 9 Solar 6-1 CALLE G	42440890	8:00 A 18:00
Agencia Terminal Manta	Vía Puerto - Aeropuerto S/N Manta - Rocafuerte	52452600	8:00 A 18:00
Portoviejo	Calle Ricaurte 104 entre Córdova y 10 de Agosto,	52630004	08:30 A 13:00

Correo electrónico de Servicio al Cliente:

servicioalcliente3@delbank.fin.ec

Cualquier cambio en los canales de atención para realizar seguimiento o estar informados de las actividades relacionadas a los reclamos serán comunicados a los consumidores financieros y al ente de control con antelación indicando la fecha del cambio.

6 Tramitación de quejas, consultas y reclamos

Todo consumidor financiero podrá ingresar su queja, consulta o reclamo mediante el formulario de reclamos el cual se le proveerá sea en la agencia o mediante el uso de canales electrónicos tales como correo electrónico institucional y el portal web del Banco www.delbank.fin.ec.

Para los tramites que se realicen de forma presencial a través de las áreas de SAC de cada una de las oficinas se seguirán los siguientes pasos:

- El funcionario de servicio al cliente atenderá al consumidor financiero respondiendo cualquier consulta sobre el trámite y ayudándolo para detallar en el formulario de forma clara el evento que haya originado el reclamo.
- El consumidor financiero deberá presentar su documento de identidad para confirmar datos.
- El formulario será firmado tanto por el consumidor como por la persona que lo atiende.
- Se adjuntará cualquier otro documento que ayude a sustentar la queja o reclamo.

Al finalizar el trámite se le notificará al consumidor que se le comunicará cuando se haya gestionado el trámite y se le entregará una copia del formulario para su respaldo.

En caso de recibirse por correo electrónico se le confirmará al consumidor por la misma vía en un plazo de 24 horas.

Durante el seguimiento del procedimiento el funcionario de servicio al cliente informará al cliente de cualquier novedad o resultado del mismo por correo electrónico o si el cliente prefiere acercarse se lo recibirá para explicarle la resolución de su caso.

7 Etapas para la resolución de reclamos

7.1 Identificación

Para valorar aquello que pueda afectar las actividades y protección de los consumidores financieros Banco Delbank empleará métodos cualitativos y cuantitativos.

La identificación de los eventos tendrá como insumo:

- i. Los requerimientos que se interpongan ante la institución de acuerdo con los procedimientos establecido para ello.
- ii. Los Requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero.
- iii. Los Requerimientos interpuestos ante la Superintendencia Financiera del Ecuador.
- iv. Resultados de las autoevaluaciones internas de Riesgo operacional en las que se identifican posibles impactos para el Consumidor Financiero.

El consumidor financiero expresa su inconformidad sobre productos o servicios mediante tramitación del formulario de reclamos ya sea de forma presencial en cualquiera de nuestras oficinas o través de nuestro portal web.

Deberá escalarse o realizar seguimiento en mínimo 24 horas.

7.2 Medición

El jefe de negocios será el encargado de consolidar y administrar la información generada por las distintas áreas responsables de la medición, insumo que permitirá identificar los posibles eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros.

- i. Los eventos que tengan como insumo Quejas o Reclamos interpuestas ante el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera.
- ii. Número de Eventos Críticos del Servicio.
- iii. Resultados de las encuestas de servicio realizadas para monitorear el proceso de PQRS.
- iv. Resultados de medición del servicio percibido por el cliente.

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

1. El número de Quejas y Reclamos, el cual se verificará con base en los informes mensuales
 - i. Número de requerimientos presentados por los Consumidores Financieros discriminados por producto, tipología y causalidad.
 - ii. Número de requerimientos solucionados en primer contacto.
 - iii. Número de requerimientos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.

Los impactos de los eventos se medirán mediante:

- a) La determinación de un evento como **Evento Crítico del Servicio** ⁽¹⁾, la cual se realizará con base en los inconvenientes presentados en los diferentes procesos de la institución y/o canales de atención que impacten de forma negativa los servicios prestados a los Consumidores Financieros. Para tal fin, se medirá el número de Consumidores Financieros afectados y el número de requerimientos recibidos por el evento correspondiente.
- b) Para efectos de la medición de los eventos, cualquier **Evento Crítico del Servicio** será considerado como de alto impacto para los Consumidores Financieros.
- c) La Medición de Experiencias del proceso de Requerimientos de Clientes se realiza con la periodicidad determinada por la jefatura de negocios, en esta se determina el nivel de satisfacción real del cliente frente a la experiencia vivida durante la gestión de su requerimiento.

7.3 Control

La Jefatura de negocios, de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto, excluyendo los Eventos Críticos de Servicio, cuya categoría merezca un plan de acción inmediato. Este plan de acción deberá ser liderado por el área responsable del producto, canal de atención o servicio del Cliente

El Banco tomará medidas para mitigar los impactos derivados de los Eventos Críticos del Servicio u otras situaciones que afecten la correcta gestión y protección de los derechos de los Consumidores Financieros. Así mismo, determinará planes de mejora continua que permitan disminuir la ocurrencia de estas situaciones.

7.4 Monitoreo

La jefatura de negocios, realizará un seguimiento efectivo, y periódico (mínimo de manera semestral) a los indicadores de los requerimientos de los Clientes,

con la finalidad de evidenciar hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los derechos del Consumidor Financiero.

Adicionalmente, de manera semestral, realizará una evaluación de los planes de acción definidos con previa anterioridad, y medirá en el semestre consolidado, la incidencia de dicho plan de acción implementado.

El departamento de auditoría Interna será la encargada evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas, y adicionalmente, con la finalidad de verificar que los controles estén funcionando adecuadamente.

7.5 Resolución de consultas, quejas o reclamos

Posterior a validar el escenario descrito por el consumidor y haber realizado el análisis correspondiente se declara si procede o no el reclamo.

El resultado del reclamo podrá ser:

Procedente; Se reconoce la devolución de valores o restablece trámites que hayan perjudicado al consumidor.

No procedente; Se identifica motivo del descontento del consumidor y explica porque no es válido su queja.

Se comunica al cliente la resolución de su reclamo por correo electrónico con los detalles y explicación del mismo.

De ser necesario se emite una carta con el resultado.

Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidas y resueltas en el término 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 Servicio al cliente. 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.

7.6 Apelación de consultas, quejas o reclamos

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.

La falta de atención o inobservancia a los requerimientos del consumidor financiero y/o beneficiario, la entidad financiera estará sometida a las sanciones previstas para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Contacto Defensor del cliente

E-mail: defensoraclientedelbank@delbank.fin.ec

Telf.: (04) 256-6490 Ext.: 453

7.7 Archivo de consultas, quejas o reclamos

Durante el tiempo que dure el trámite de resolución de reclamo se mantendrá un archivo físico o digital que incluirá los soportes y resultados de las evaluaciones realizadas por los funcionarios el banco.

Se conservarán dichos archivos por un período no menor de diez (10) años en físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero

Todo reclamo ingresado será archivado en forma cronológica manteniendo el orden y adjuntando soportes en los casos que se ameriten, así mismo se guardará una copia digital.

Tanto los archivos físicos como digitales serán custodiados y administrados por servicio al cliente quienes deberán mantener registro de cada gestión ingresada con el respectivo estatus

8 Evaluación de servicio y satisfacción al consumidor

Se manejará un esquema de encuesta por muestreo para determinar la satisfacción del servicio brindado.

La muestra no será menor al 40% del total de gestiones atendidas

El área de atención al cliente, deberá monitorear aleatoriamente a los consumidores financieros que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la entidad controlada. La entidad financiera mediante los números de telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.

El resultado de dicho monitoreo será consolidado por el responsable asignado del área de servicio al cliente quien notificará de forma mensual a la Superintendencia de Bancos.

El criterio de la evaluación será:

Efectividad. - Se debe evaluar con las y los consumidores financieros y/o beneficiarios si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento."

Eficacia. - Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.

Eficiencia: Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

Esta evaluación se realizará el final del trámite en el cual el consumidor financiero podrá calificar cada criterio en las escalas de:

- Conforme;
- Medianamente Conforme e;
- Inconforme

Se llevará un registro de las evaluaciones realizadas a fin de obtener un indicador de gestión del servicio el que se medirá en función al resultado de las evaluaciones realizadas dentro del mes.

Dando un valor ponderado a cada criterio y dividiéndolo por el total de gestiones se determinará que el servicio es aceptable siempre que esté por encima del promedio.

Valor de la gestión (Efectividad, Eficiencia Eficacia) / No. Total de gestiones = porcentaje de la gestión dentro del periodo.

9 Formato de del Formulario de reclamos

	FORMULARIO DE RECLAMOS PRESENTADO POR LOS CLIENTES AL BANCO DEL BANK S.A.	Código SACREG015 Fecha: ago2020						
Estimado cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia								
N° de Trámite <input style="width: 100%;" type="text"/> <small>Número registrado por la entidad</small>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">DÍA</td> <td style="width: 33%;">MES</td> <td style="width: 33%;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO						
TIPO DE PETICIÓN: CONSULTA <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/>								
IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGUE EL RECLAMO								
NOMBRE DEL EMPLEADO DEL BANCO <input style="width: 100%;" type="text"/>	AGENCIA <input style="width: 100%;" type="text"/>	CIUDAD <input style="width: 100%;" type="text"/>						
IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO -QUEJA Ó CONSULTA								
PERSONA NATURAL <input type="checkbox"/>		PERSONA JURÍDICA <input type="checkbox"/>						
APELLIDOS: PATERNO Y MATERNO/ REP. LEGAL <input style="width: 100%;" type="text"/>		NOMBRES COMPLETOS/ REP. LEGAL <input style="width: 100%;" type="text"/>						
RAZÓN SOCIAL: <input style="width: 100%;" type="text"/>		DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA <input style="width: 100%;" type="text"/>						
CÉDULA/ PASAPORTE ó RUC <input style="width: 100%;" type="text"/>	TELÉFONO 1 <input style="width: 100%;" type="text"/>	TELÉFONO 2 <input style="width: 100%;" type="text"/>						
CORREO ELECTRÓNICO <input style="width: 100%;" type="text"/>	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN <input style="width: 100%;" type="text"/>							
CONTACTO PARA REPORTAR RESOLUCIÓN <input style="width: 100%;" type="text"/>	TELÉFONO 1 <input style="width: 100%;" type="text"/>	CELULAR <input style="width: 100%;" type="text"/>						
IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO - QUEJA ó CONSULTA								
PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN:								
CUENTA CORRIENTE <input type="checkbox"/>	CUENTA DE AHORROS <input type="checkbox"/>	PRESTAMO <input type="checkbox"/>						
GIROS <input type="checkbox"/>	CAJEROS AUTOMÁTICOS <input type="checkbox"/>	CDP <input type="checkbox"/>						
SERVICIOS VENTANILLA <input type="checkbox"/>	MONTO DEL RECLAMO <input style="width: 100%;" type="text"/>							
NÚMERO DE CUENTA, NÚMERO DE TARJETA DE DÉBITO <input style="width: 100%;" type="text"/>		OTRO: ESPECIFIQUE <input style="width: 100%;" type="text"/>						
CLAVE DE GIROS <input style="width: 100%;" type="text"/>								
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO - QUEJA ó SUEGERENCIA (Si requiere mas espacio, puede adjuntar carta explicativa)								
DOCUMENTO QUE SE ADJUNTAN:		DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)						
COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA/ PASAPORTE/ RUC <input type="checkbox"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>						
COPIA DE TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO <input type="checkbox"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>						
***** PARA USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA ***** DATOS DEL ÁREA ENCARGADA A RESOLVER								
NOMBRE DEL RECEPTOR: <input style="width: 100%;" type="text"/>	ÁREA: <input style="width: 100%;" type="text"/>							
FECHA DE LA RECEPCIÓN: <input style="width: 100%;" type="text"/>	FECHA DE RESOLUCIÓN: <input style="width: 100%;" type="text"/>							
DETALLE DE LA RESOLUCIÓN								
AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE								
Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito me las haga llegar a la dirección, telefonos, e-mail arriba indicados.								
Firma del cliente/ Representante Legal C.I.:	Firma del receptor Nombre y Apellido:	Firma del área resuelto Nombre y Apellido:						
Elaborado por: Mejoramiento Continuo Revisado por: Servicio al Cliente Aprobado por: Gerencia General								

10 Flujo

