

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS O RECLAMOS
PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y,
O BENEFICIARIOS DEL BANCO DELBANK S.A.

Contenido

1	OBJETIVO.....	2
2	BASE LEGAL.....	2
3	POLÍTICAS.....	2
4	DESCRIPCIÓN DE INSTRUCCIONES.....	4
4.1	Atención de consultas, quejas o reclamos en Agencia Matriz, Sucursales u Oficinas Especiales del Banco DelBank S.A.....	4
4.2	Atención de consultas, quejas o reclamos por medio de correo electrónico/página web a Servicios al Cliente de la Agencia Matriz/Sucursales u Oficinas Especiales del Banco DelBank S.A....	5
4.3	Atención de consultas, quejas o reclamos por medio de las redes sociales del Banco DelBank S.A.....	6

1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo normal la atención de consulta, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y, o beneficiarios, respecto a la utilización de los diferentes productos o servicios de Banco DelBank S.A.

2 BASE LEGAL

El cumplimiento de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la CIRCULAR No. SB-IG-2020-0037-C emitida por la Superintendencia de Bancos, se ha diseñado el presente instructivo que contempla los lineamientos de la atención de consultas, quejas o reclamos de consumidores financieros y, o beneficiarios.

3 POLÍTICAS

- 3.1 El Banco DelBank S.A. genera un ambiente de atención, protección y respeto hacia los Consumidor Financiero y, o Beneficiario.
- 3.2 El Banco DelBank S.A. atiende de forma clara, oportuna, completa y dentro de los plazos establecidos, las consulta, quejos o reclamos interpuestos por los Consumido Financieros y, o Beneficiarios.
- 3.3 El Banco DelBank S.A. brinda a los Consumidores Financieros y, o Beneficiario 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.
- 3.4 El Banco DelBank S.A. ha dispuesto que toda queja, reclamo o consulta sea recibida por medio de los siguientes canales:
 - a. En el área de Servicio al Cliente en todas las Agencias Sucursales u Oficinas Especiales a nivel nacional.
 - b. Página web www.delbank.fin.ec o correo electrónico.
 - c. Redes Sociales.
- 3.5 Todo Consumidor Financiero y, o Beneficiario puede ingresar su queja, consulta o reclamo mediante el formulario de reclamos presentados por los clientes al Banco DelBank S.A., el cual se le provee sea en la Agencia/Sucursal u Oficina Especial o mediante el uso de canales electrónicos tales como correo electrónico institucional y el portal web del Banco www.delbank.fin.ec.

- 3.6 En caso que el Consumidor Financiero y, o Beneficiario realice por escrito su consulta, queja o reclamo, se recepta la carta, la cual debe constar al menos lo siguiente:
- Nombre completo y, o Razón Social de la empresa.
 - Número de identificación y Número de cuenta/Tarjeta.
 - Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
 - Descripción y argumento de reclamo, queja o sugerencia.
 - Documentos que sustentan el reclamo.
 - Solución que desea obtener.
 - Firma en pie de página
- 3.7 El Consumidor Financiero y, o Beneficiario está 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.
- 3.8 Para ponerse en contacto con el personal de Servicio al Cliente se puede acercarse 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 son comunicados a los Consumidores Financieros y, o Beneficiarios y al Ente de Control con antelación indicando la fecha del cambio.

La falta de atención o inobservancia a los requerimientos del Consumidor Financiero y, o Beneficiario, la Entidad Financiera está sometida a las sanciones previstas para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Contacto Defensor del Cliente

E-mail: bdelbankdc@superbancos.gob.ec

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

4 DESCRIPCIÓN DE INSTRUCCIONES

4.1 Atención de consultas, quejas o reclamos en Agencia Matriz, Sucursales u Oficinas Especiales del Banco DelBank S.A.

4.1.1 Atención de consultas.

El Ejecutivo de Servicios al Cliente/Asesor de Negocios realiza las siguientes actividades:

1. Solicita al Consumidor Financiero y, o Beneficiario el original de su documento de identidad para validar si es cliente del Banco DelBank S.A.
2. Revisa la consulta indicada por el Consumidor Financiero y, o Beneficiario y proporciona la información clara, comprensible, completa, veráz y oportuna que el cliente requiere.

4.1.2 Atención de quejas o reclamos.

El Ejecutivo de Servicios al Cliente/Asesor de Negocios realiza las siguientes actividades:

1. Solicita al Consumidor Financiero y, o Beneficiario el original de su documento de identidad para validar si es cliente del Banco DelBank S.A.
2. Entrega el formulario de reclamos presentados por los clientes al Banco DelBank S.A. para que registre su queja o reclamo respectivo.

3. Recibe el formulario de reclamos presentados por los clientes al Banco DelBank S.A. con la documentación soporte de ser el caso.
4. Indica al Consumidor Financiero y, o Beneficiario el tiempo de resolución de su reclamo o queja, entregado una copia del formulario del reclamo al cliente.
5. Revisa el reclamo y los soportes del Consumidor Financiero y, o Beneficiario para direccionar la gestión de atención del mismo al área responsable.
6. Espera la respuesta del área responsable para mantener comunicado al Consumidor Financiero y, o Beneficiario sobre su reclamo o queja.

4.2 Atención de consultas, quejas o reclamos por medio de correo electrónico / página web a Servicios al Cliente de la Agencia Matriz/ Sucursales u Oficinas Especiales del Banco DelBank S.A.

4.2.1 Atención de consultas.

El Ejecutivo de Servicios al Cliente/Asesor de Negocios realiza las siguientes actividades:

1. Recibe por medio del correo electrónico: (servicioalcliente3@delbank.fin.ec/info@delbank.fin.ec), la consulta del Consumidor Financiero y, o Beneficiario adjuntando el documento de identidad digitalizado para validar si es cliente del Banco DelBank S.A.
2. Revisa la consulta indicada por el Consumidor Financiero y, o Beneficiario y proporciona la información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna que el cliente requiere.

4.2.2 Atención de quejas o reclamos.

El Ejecutivo de Servicios al Cliente/Asesor de Negocios realiza las siguientes actividades:

1. Recibe por medio del correo electrónico: (servicioalcliente3@delbank.fin.ec/info@delbank.fin.ec), la queja o reclamo del Consumidor Financiero y, o Beneficiario adjuntando el documento de identidad digitalizado, así como también, su carta de reclamo o el formulario respectivo y soportes de ser el caso.

2. Valida que el Consumidor Financiero y, o Beneficiario sea cliente del Banco DelBank S.A.
3. Revisa el reclamo del Consumidor Financiero y, o Beneficiario indicado en la carta de reclamo o el formulario con sus respectivos soportes, para ser remitido al área responsable de la atención del mismo.
4. Comunica por medio de correo electrónico al Consumidor Financiero y, o Beneficiario el tiempo de atención de su queja o reclamo.
5. Espera la respuesta del área responsable para mantener comunicado al Consumidor Financiero y, o Beneficiario sobre su reclamo o queja.

4.3 Atención de consultas, quejas o reclamos por medio de las redes sociales del Banco DelBank S.A.

El Responsable de la revisión de las redes sociales del Banco DelBank S.A. realiza las siguientes actividades:

1. Revisa las redes sociales del Banco DelBank S.A. para verificar si existen mensajes recibidos por el Consumidor Financiero y, o Beneficiario.
2. Remite el reclamo al responsable de la atención de la consulta, quejo o reclamo para su respectiva solución.
3. Responde el mensaje al Consumidor Financiero y, o Beneficiario en la red social e indica que se realizará la revisión del caso respectivo, en caso de requerir mayor información se indica acercarse a su Agencia u Oficina más cercana.