



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros

© Derechos Reservados 2020
Banco del Litoral.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresa del Banco del Litoral.



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros

Instrucción:

En cumplimiento con la Circular **Nro. SB-IG-2020-0037-C** emitida por la **Superintendencia de Bancos del Ecuador**, Banco del Litoral informa que se encuentra en vigencia el instructivo de políticas y procedimientos para la atención de consultas, quejas y/o reclamos de los usuarios financieros.

Los canales a través de los cuales se recibirán las consultas, quejas y reclamos serán las siguientes :

- De forma **Presencial** entregando el Formulario de Reclamos (**ver anexo 1**) debidamente firmado en las Agencias y Sucursales del Banco.
- Por **Correo Electrónico** mediante el uso de la pagina web www.litoral.fin.ec opción CONTACTENOS, se descarga el Formulario de Reclamos (**ver anexo 1**), y se remite firmado al correo electrónico reclamos@litoral.fin.ec, documento que llegará al Oficial de Atención de Reclamos, quien confirmará recepción al usuario.

A continuación se detallan las políticas y los instructivos del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos:

Políticas

1. El area de Operaciones a través del Oficial de Atención de Reclamos será la responsable de gestionar y dar solución a las consultas, quejas y/o reclamos de los clientes y/o usuarios financieros
2. El Oficial de Atención al Cliente, es designado por el Directorio del Banco.
3. El Cliente o Usuario Financiero podrá presentar su solicitud de reclamo a través de las:
 - Oficinas del Banco a Nivel Nacional
 - Correo electrónico de la Pagina web del Banco
4. El Oficial de Atención al Cliente deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el Cliente o Usuario Financiero en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y en el plazo de hasta sesenta (60) días cuando el reclamado se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
5. El Cliente o Usuario Financiero puede presentar su reclamo a través del "Formulario de Reclamo (**ver anexo 1**) o Carta.
6. En las Sucursales o Agencias, el "Formulario de Reclamos" (**ver anexo 1**) o Carta serán recibidas por los Asistentes Operativos de Balcón de Servicio o Jefes de Agencia, serán los encargados de gestionar el caso de reclamo del Cliente o Usuario Financiero, con el Oficial de Atención de Reclamos en Matriz.
7. El Oficial de Atención de Reclamos, será responsable de recibir y canalizar solicitudes de reclamos del Cliente o Usuario Financiero.
8. Será responsabilidad del Oficial de Atención de Reclamos analizar y dar solución oportuna y eficaz a los reclamos del usuario financiero.



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros

9. Los Colaboradores de Atención al Cliente del Banco, resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afecto o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
10. Todos los reclamos presentados por los usuarios financieros, por cualquier concepto; deberán ser registrados en un control diario, procurando su solución en forma inmediata; salvo aquellos casos que requieran del análisis, investigación y soporte de otras áreas, en cuyo caso su solución no será mayor a lo normado por la Superintendencia de Bancos.
11. El usuario financiero tiene derecho a presentar su queja y reclamo ante el Defensor del Cliente, Superintendencia de Bancos del Ecuador, en caso de disconformidad del pronunciamiento del Banco.
12. La Subgerente de Operaciones mensualmente revisa la bitacora de quejas y reclamos (**ver anexo 2**) con la finalidad de verificar el cumplimiento de los plazos de respuesta sobre los reclamos

Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros - Agencias y Sucursales.

Este procedimiento aplica para la atención de consultas, quejas y/o reclamos que se ingresen de forma presencial por los clientes o usuarios financieros en las Agencias y Sucursales del Banco.

Asistente Operativo – Balcón de Servicio / Jefe de Agencia

1. Recaptan las consultas, quejas y/o reclamos en horario de atención al público de 09h00 a 16h00.
2. Escucha la consulta, queja y/o reclamo del cliente o usuario financiero y comunica con claridad, amabilidad y eficiencia que debe llenar el formulario de reclamos y firmarlo (**ver anexo 1**) para poder dar solución en los plazos establecidos o en su defecto entregar una carta firmada donde se detalle la consulta, queja y/o reclamo.
3. Recapta el Formulario de Reclamos (**ver anexo 1**) o Carta de reclamo, debe adjuntar copia de cédula legible.
4. Revisa la petición de consulta, queja y/o reclamo del usuario financiero, y procede a realizar la siguiente validación de datos:
 - Verifica que los nombres y apellidos estén completos, la nacionalidad y domicilio del interesado y, de ser el caso, de la persona que lo represente.
 - Confirma la Razón Social, número del RUC, nombre del representante legal o apoderado, al tratarse de una persona jurídica, junto con el nombramiento correspondiente.
 - Si el reclamo se lo realiza a nombre de un tercero, revisa el poder o carta de autorización otorgado por la persona a la que representa.



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros

- Comprueba en la carta, formulario de reclamos o poder (carta de autorización), la firma de responsabilidad del interesado y de ser el caso del representante.
 - En el caso de receptor carta de reclamo se validará que registre el domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere.
 - Revisa los documentos soportes que fundamentan el reclamo, en caso que el usuario financiero haya presentado los mismos.
5. Determina el motivo o causa del reclamo del Cliente o Usuario Financiero.
- 5.1. SI** puede dar Solución Directa a la consulta, queja y/o reclamo **(Ir a la actividad No 6)**
5.2. NO puede dar solución directa a la consulta, queja y/o reclamo **(Ir a la actividad No 8)**
6. Da respuesta o las explicaciones pertinentes y obtiene firma de conformidad del usuario financiero en el Formato – Carta de Respuesta al Reclamo – Aceptación del usuario financiero (¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
7. Ingresa la información del reclamo en la Bitácora Gestión de Quejas y Reclamos en el que detalla lo siguiente (¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.):
- Fecha de presentación del reclamo
 - Sucursal en que se presenta el reclamo.
 - Apellido paterno del usuario financiero que presenta el reclamo.
 - Apellido materno del usuario financiero que presenta el reclamo.
 - Nombres.
 - Número de cédula de ciudadanía.
 - Ciudad en la que se presenta el reclamo.
 - Dirección de correo electrónico del usuario financiero si lo posee.
 - Tipo de cuenta
 - Número de cuenta
 - Descripción de los hechos materia del reclamo
 - Solucionado en agencia Si/No
 - Descripción de la solución del reclamo.
8. En caso de no poder solucionar la consulta, queja o reclamo procede a escanea la documentación del reclamo y la envía al Oficial de Atención de Reclamos por correo electrónico para su proceso.
9. Remite en las proximas 24 horas habiles la documentación escaneado al correo electrónico reclamos@litoral.fin.ec para que sea atendida por el Oficial de Atención de Reclamos.



Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los Usuarios Financieros - Matriz

Este procedimiento aplica para la atención de las consultas, quejas y/o reclamos de los clientes o usuarios financieros que se reciben en las agencias y sucursales del banco; y por medio del correo electrónico de la página web.

Oficial de Atención de Reclamos

1. Recibe las consultas, quejas y/o reclamos remitidos por las agencias y sucursales mediante correo electrónico y valida los reclamos ingresados mediante la página web del banco.
 - 1.1. Agencias y Sucursales (**Ir a la actividad No 2**)
 - 1.2. Correo electrónico de la página web (**Ir a la actividad No 3**)
2. Confirma la recepción de la documentación mediante correo electrónico y solicita el envío de la documentación física.
3. Valida si la consulta, queja y/o reclamo ingresado mediante la página web proviene de un cliente o usuario financiero del Banco y si tiene algún producto o servicio.
 - a. Que Producto o servicio ha sido otorgado al cliente.
 - b. Los motivos del reclamo o queja del cliente.

Si se confirma que procede el reclamo, el Oficial de Atención de Reclamos se comunica con el cliente o usuario financiero para confirmar la recepción y trámite de la consulta, queja y/o reclamo

4. Registra de manera cronológica en la Bitácora de Quejas y Reclamos (**ver anexo 2**) la información del cliente o usuario financiero, evitando que existan inconsistencias en la información registrada. En los casos que amerite los reclamos serán revisados por el Departamento de Legal.
5. Consolida la información reportada por cada agencia o sucursal en la Bitácora de Quejas y Reclamos (**ver anexo 2**).
6. Analiza y canaliza por correo electrónico la consulta, queja y/o reclamo al Jefe o Gerente del área que corresponda, con copia a la subgerencia de operaciones.
7. Realiza el seguimiento necesario para encontrar una solución al reclamo reportado, se deberá dar solución en un plazo máximo de (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y en el plazo de hasta sesenta (60) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

Jefe de Área / Gerente de Área

8. Revisa la información de la consulta, queja y/o reclamo en las fuentes de información del Banco (archivos o en el sistema) en la fecha indicada por el cliente o usuario financiero e investiga los hechos que ocasionaron la petición.



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros

9. Obtiene información de soporte del proceso relacionado con la inconformidad reportada por el usuario financiero, base para atender el requerimiento y/o determinar justificación o no del reclamo.
10. En caso que la inconformidad sea por movimientos en la cuenta, solicita un corte de movimientos de la cuenta del usuario financiero, de los tres últimos meses previos a las transacciones reclamadas y hasta fecha presente.
11. Analiza el perfil transaccional del cliente.
12. Valida la información obtenida contra la información y/o documentos suministrados por el Usuario financiero.
13. Cuando el reclamo procede o es justificado, realiza o coordina las correcciones o regularizaciones a la consulta, queja y/o reclamo del usuario financiero.
14. Prepara informe de la consulta, queja y/o reclamo del usuario financiero que permita dar respuesta sobre el reclamo planteado y/o explicación del caso tratado, sustentado con soportes. En caso de que la consulta, queja y/o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, se deberá dar respuesta a todos y cada uno de ellos.
15. Remite informe y documentación de sustento al Oficial de Atención de Reclamos dentro de los tiempos establecidos
16. Se Prepara documentación de soporte del caso, con indicación de las causas o motivos que originaron la inconsistencia o error en la información y/o proceso, que afectó el servicio. De forma tal que se permita gestionar acciones preventivas y/o correctivas definitivas sobre las causas que originaron el reclamo, y que mitiguen la ocurrencia de otros posibles casos.

Oficial de Atención de Reclamos

17. Recibe por correo electrónico de parte del Jefe de área o Gerente de área la respuesta o solución a la consulta, queja y/o reclamo.
18. Elabora Carta de Respuesta (**ver Anexo 3**) en caso de que la carta de respuesta requiera revisión del área legal, solicita la revisión al Asesor Jurídico, adjuntando informe y documentación de soporte del análisis y revisión del reclamo.

Asesor Jurídico

19. Recibe carta con informe y documentación de soporte del análisis realizado.
20. Revisa carta y de ser necesario indica los ajustes a la respuesta del reclamo.
21. Registra su visto bueno o aprueba vía mail y remite la carta de respuesta al Oficial de Atención de Reclamos



Oficial de Atención de Reclamos

22. Notifica al usuario financiero por correo electrónico el estado del reclamo, adjuntando los documentos soportes y comunica que deberá acercarse a la oficina a retirar el original del mismo. En caso de disconformidad del cliente o usuario financiero por el resultado de la investigación de su caso se deberá mencionar expresamente el derecho que le asiste de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.
23. En caso de usuarios financieros que presentaron el reclamo en otras Oficinas remite por valija interna carta de respuesta y documentación de sustento.
24. Registra en la Bitácora Gestión de Quejas y Reclamos (**ver anexo 2**) la fecha de contestación del reclamo.
25. Elabora un archivo físico para cada caso, con la documentación completa archivada de forma cronológica.
26. Escanea documentos y los archiva de forma digital bajo la referencia del número de trámite o reclamo.
27. Archiva la carpeta física con toda la documentación de la consulta, queja y/o reclamo, en los archivadores de la oficina ubicada en la agencia Matriz.
28. La Subgerente de Operaciones mensualmente revisa la bitacora de quejas y reclamos con la finalidad de verificar el cumplimiento de los plazos de respuesta sobre las consultas, quejas y/o reclamos.

Fin del Procedimiento



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros

ANEXO 1

Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador

FORM.SBS.TI.01.

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Estimado Cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

# DE TRAMITE		FECHA:						
(Este número registra la entidad)		<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						

IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO

NOMBRE DE LA ENTIDAD	SUCURSAL	CIUDAD
NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACION DEL CUENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL:

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE	EDAD	TELÉFONO 1
		TELÉFONO 2
CALLE	No.	INTERSECCION
BARRIO	URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO	
REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A)	CIUDAD -CANTON	PROVINCIA

PERSONA JURIDICA:

RUC	RAZON SOCIAL
REPRESENTANTE LEGAL(Apellidos paternos, materno, nombres)	TELÉFONO 1
	TELÉFONO 2

EJERCE REPRESENTANTE POR MEDIO DE:

CARTA PODER ES ABOGADO PATROCINADOR

IDENTIFICACION DEL RECLAMO O CONSULTA

CUENTA CORRIENTE	CUENTA DE AHORROS	TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO	US\$
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MONTO DEL RECLAMO
PRESTAMO	CERTIFICADO DE DEPOSITO	CAJERO AUTOMÁTICO	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
CHEQUES	CARGO POR SERVICIOS	REFERENCIAS CREDITICIAS	OTROS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Número de: Cuenta, Operación de crédito, Certificado de Depósito asociado a su pedido:

1. DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

.....

.....

.....

2. PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

.....

.....

.....

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:	DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)
COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO
COPIA DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios financieros

ANEXO 2

Bitácora de Gestión de Quejas y Reclamos



Bitácora de Gestión de Quejas y Reclamos

# de Trámite	Fecha de presentación del reclamo	Hora de presentación reclamo	Forma de Presentación de reclamo	Tipo de Reclamo	Sucursal en que se presenta el reclamo.	Nombre Usuario / Cliente	Número de cédula de ciudadanía.	Dirección de correo electrónico del usuario financiero si lo posee.	Tipo de Producto-Servicio	Número de cuenta / Operación	Descripción de los hechos materia del reclamo	Estado del Reclamo	Departamento Asignado
1	19/03/2018	14:34	Carta	Reclamo	Matriz	García Henríquez Andrés Aurelio	0927900241	agarcia@litoral.fin.ec	Crédito	PME-245	Cobros Inadecuados	Finalizado	Crédito
2	19/03/2018	03:45	Formulario de Reclamo	Consulta	Urdesa	Leon Ordoñez	0927900242	lordonoz@litoral.fin.ec	Cuenta de Ahorro	202020	Debito a la Cuenta Inadecuado	Finalizado	Operaciones
3	20/03/2018	12:30	Formulario de Reclamo	Reclamo	Matriz	Nelson Mora	0989452668	nmora@ups.edu.ec	Cuenta Corriente	DP-001	Debito a la Cuenta Inadecuado	Pendiente	Operaciones



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas,
Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios
financieros

ANEXO 3

CARTA DE RESPUESTA

Guayaquil, ____ de _____ del 2020

Comunicación No. 2020 - _____ - BDL S.A. – GG

Sr.

Ciudad. –

De mis consideraciones:

Por medio de la solicitud de Quejas y Reclamos del día _____ se procede a abrir el Trámite de Reclamo # _____ ante nuestra institución, al que se le realizó el análisis respectivo y se resolvió lo siguiente:

_____.

DOCUMENTACION ADJUNTA.

- _____
- _____
- _____
- _____

Muy atentamente,

Nombre:

Cargo:

BANCO DEL LITORAL S.A.



Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas,
Quejas y/o Reclamos presentados por los usuarios
financieros

ANEXO 4

Carta de Respuesta al Reclamo – Aceptación del Usuario Financiero.

Guayaquil, ____ de _____ del 2020

Comunicación No. 2020 - _____ - BDL S.A. – GG

Sr.

Ciudad. –

De mis consideraciones:

Por medio de la solicitud de Quejas y Reclamos del día _____ se procede abrir el Trámite de Reclamo # _____ ante nuestra institución, al que se realizó el análisis respectivo y se resolvió lo siguiente:

Muy atentamente,

Nombre:

Cargo:

BANCO DEL LITORAL S, A,