



**Instructivo para la
atención de quejas y
reclamos presentados por
Usuarios financieros**

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. ALCANCE	3
4. INTERVINIENTES/DEFINICIONES	3
5. CANALES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS	4
6. PROCEDIMIENTO.....	4
7. Anexo: Formulario de Reclamos.....	8



1. OBJETIVO

2. JUSTIFICACIÓN

- Banco Capital da cumplimiento con la Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C emitida por la Superintendencia de Bancos donde el usuario financiero podrá revisar el proceso a seguir para realizar una consulta o reclamo sobre los servicios recibidos. Norma de control para la atención de los reclamos contra las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos, contenido en el Libro I, del título XIII, Sección III de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

3. ALCANCE

El presente Instructivo describe el proceso desde que el cliente interpone una reclamo o queja en el Banco hasta la entrega de una respuesta formal de parte de la institución sobre dicho reclamo o queja.

4. INTERVINIENTES/DEFINICIONES

- a. **Clientes:** Persona natural o jurídica que mantiene un producto o servicio en Banco Capital
- b. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que sin ser cliente realiza transacciones en Banco Capital para un tercero mediante nuestros canales de atención físicos o electrónicos.
- c. **Responsable de Atención al Cliente:** Funcionario de Banco Capital encargado de recibir, tramitar, resolver y dar contestación al cliente o usuario financiero/beneficiario sobre el estado de su reclamo o queja presentado.
- d. **Asesor de servicios bancarios:** Empleado de Banco Capital que



labora en Balcón de Servicios de las oficinas físicas que recibe el Formulario de reclamo o queja de parte del cliente o usuario financiero/beneficiario.

- e. **Reclamos:** Se produce cuando el usuario financiero siente que han sido vulnerados sus derechos y desea una acción por parte de la institución financiera para dar atención y solución al problema que puso haberse presentado en el uso de sus servicios financieros.
- f. **Queja actitudinal:** El usuario financiero desea manifestar por escrito algún mal trato que siente haber recibido por parte del personal de la institución financiera.
- g. **Solucionadores:** Personal interno o externo responsables de analizar cada caso, enviar la información o documentación debidamente validada y certificada.

5. CANALES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS

- h. **Oficinas físicas:** Los reclamos serán recibidos en el Balcón de servicios de nuestras oficinas físicas.
- i. **Correo electrónico:** El cliente o usuario financiero puede enviar su reclamo a través del correo electrónico reclamos@bancocapital.com
- j. **Página web:** Dentro de la página web el cliente puede contactarnos para enviar su reclamo o queja en la opción de Contáctanos donde puede descargar el Formulario de Reclamos

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Recepción de Quejas y Reclamos presentados desde Balcón de Servicios – Oficinas Físicas

Instructivo para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por consumidores financieros



-
- a) **Cliente** o usuario financiero acude al Balcón de servicios para gestionar su queja o reclamo.
 - b) **Asesor de servicios** confirma la identidad del solicitante y verifica si es cliente del banco o usuario financiero.
 - c) En caso de que el reclamo o queja no requiera tramitar o solicitar información a otras áreas el Asesor de servicios recepta la consulta y proporciona información completa y comprensible al cliente.
 - d) En caso de que el reclamo o queja requiera análisis, procesamiento de información o autorización de niveles superiores, el Asesor de servicios recibirá el reclamo presentado por el cliente en el “Formulario Gratuito de Reclamos por Parte de los Usuarios de las Entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano” que proporcionará al clientes para que éste lo complete y entregue debidamente firmado. En caso de que el cliente deba presentar documentación adicional que verifique o aporte a la confirmación y solución de su reclamo, debe adjuntar al formulario de reclamo junto la copia del documento de identificación.
 - e) Validar el reclamo con el cliente, solicitando información adicional que permita comprender y confirmar el origen del reclamo.
 - f) Firmar y sellar el “Formulario Gratuito de Reclamos por parte delos Usuarios de las Entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano” por duplicado y entrega una copia al cliente, informando el tiempo estimado de respuesta que no será mayor a 8 días laborables.
 - g) El Asesor de servicio, enviará al Responsable de la Unidad de Atención al cliente la documentación para su respectivo trámite.
 - h) Archivar la documentación original para su respaldo y futuras auditorías
 - i) El **Responsable de la Unidad de Atención al Cliente**, recibe el reclamo analizar el caso y a través de la herramienta de reclamos y definir el usuario solucionador en al área correspondiente en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la recepción del reclamo. Si el reclamo presentado por el cliente es por fraude, estafa o perjuicio para el Banco la UAC debe remitir el caso al departamento de auditoría mediante memorándum, para que realice el análisis e informe respectivo, con toda la información y documentación soporte.

- j) **Los solucionadores**, reciben el caso mediante un correo electrónico y proceden a realizar el análisis correspondiente para dar respuesta a la Unidad de Atención al cliente
- k) Realizar el informe definitivo del evento en el tiempo establecido en el proceso determinado en dicha área, en los casos que se determine en el informe preliminar que es un posible fraude, estafa, o perjuicio para el Banco.
- l) **El Responsable de la Unidad de Atención al Cliente**, receipta la información y documentación de respaldo del área correspondiente o el informe de auditoría cuando corresponda a casos de fraudes, estafas o perjuicios para el Banco.
- m) Elabora un borrador de contestación por escrito y remite al departamento legal para su revisión conjuntamente con la documentación soporte para su validación.
- n) **Área Legal**, revisa el borrador de contestación del reclamo conjuntamente con la información y documentación soporte y sumilla la contestación o emite las observaciones de ser el caso.
- o) Remitir a la UAC el oficio debidamente revisado y sumillado, o las observaciones de ser el caso en un plazo no mayor a 2 días contados a partir de la recepción del caso.
 - p) **El Responsable de la Unidad de Atención al cliente**, imprime las contestaciones, firma y entrega por duplicado con Acta de entrega recepción a los Asesor de Servicio al Cliente.
 - q) Registra en la herramienta de reclamos el estado del reclamo como Solucionado y cierra el caso
- r) Receipta las contestaciones debidamente firmadas por el Oficial de Atención al cliente por duplicado con acta de entrega recepción.
- s) **Asesor de servicio**, entrega al cliente el original de la contestación de su reclamo y receipta la firma en la copia como respaldo de entrega.
- t) Envía los acuses de recibo debidamente firmado por el cliente a la Unidad de Atención al Cliente una vez por semana con la respectiva acta de entrega recepción.



6.2 Recepción de Quejas y Reclamos presentados a través del correo electrónico o página web.

- a) El **Responsable de la Unidad de Atención al cliente**, recibe el correo electrónico y responde al cliente el acuse de recibo del correo e informa que se procesará el reclamo.
- b) Confirmar la identidad del cliente o usuario financiero mediante llamada telefónica y validación de datos con el reclamante. En caso de que el reclamo no sea interpuesto por el titular, se solicitará una autorización del Cliente para realizar el trámite respectivo o en su defecto se indicará al tercero que el cliente puede acercarse a las Oficinas físicas a realizar el proceso de reclamo.
- c) El **Responsable de la Unidad de Atención al Cliente**, recibe el reclamo analiza el caso y a través de la herramienta de reclamos y definir el usuario solucionador en al área correspondiente en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la recepción del reclamo. Si el reclamo presentado por el cliente es por fraude, estafa o perjuicio para el Banco la UAC debe remitir el caso al departamento de auditoría mediante memorándum, para que realice el análisis e informe respectivo, con toda la información y documentación soporte.
- d) **Los solucionadores**, reciben el caso mediante un correo electrónico y proceden a realizar el análisis correspondiente para dar respuesta a la Unidad de Atención al cliente
- e) Realizar el informe definitivo del evento en el tiempo establecido en el proceso determinado en dicha área, en los casos que se determine en el informe preliminar que es un posible fraude, estafa, o perjuicio para el Banco.
- f) El **Responsable de la Unidad de Atención al Cliente**, recepta la información y documentación de respaldo del área correspondiente o el informe de auditoría cuando corresponda a casos de fraudes, estafas o perjuicios para el Banco.
- g) Elabora un borrador de contestación y remite al departamento legal para su revisión conjuntamente con la documentación soporte para su validación.
- h) **Área Legal**, revisa el borrador de contestación del reclamo conjuntamente con la información y documentación soporte y sumilla la contestación o emite las observaciones de ser el caso.

Instructivo para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por consumidores financieros



-
- i) Remitir a la UAC la contestación, o las observaciones de ser el caso en un plazo no mayor a 2 días contados a partir de la recepción del caso.

 - j) **El responsable de la Unidad de Atención al cliente**, envía la respuesta al correo electrónico registrado del cliente.

 - k) Registra en la herramienta de reclamos el estado del reclamo como Solucionado y cierra el caso

 - l) En caso de que el **Cliente** tenga dudas sobre la información recibida puede solicitar ampliación, documentación o respaldos que considere necesarios y que estén en potestad de la institución.

7. Anexo: Formulario de Reclamos



Instructivo para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por consumidores financieros

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.

	DIA	MES	ANO
FECHA			

IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO O QUEJA			
NOMBRE DE LA ENTIDAD		SUCURSAL	CIUDAD
IDENTIFICACION DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO O QUEJA			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
CEDULA CIUDADANIA	EDAD	TELEFONO FIJO	NUMERO CELULAR
GENERO	PROVINCIA	CIUDAD-CANTON	PARROQUIA
CALLE	No.	INTERSECCION	URBANIZACION- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO
ETNIAS	CORREOELECTRONICO		
PRODUCTO FINANCIERO EN CUESTION:		MONTO RECLAMADO:	
CUENTA CORRIENTE	TARJETA DE CREDITO	US \$.	
PRESTAMO	DEPOSITOS A PLAZOS		
NUMERO DE CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPOSITO O PRESTAMO, ASOCIADO A SU PEDIDO			

(Adjuntar carta explicativa o detalle lo ocurrido)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:	DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)
COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION	
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO	
ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y USO DE MEDIOS ELECTRONICOS	
CARTA EXPLICATIVA	

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD DE INFORMACION Y AUTORIZACION DE CONSULTA DE BURÓ CREDITICIO
Declaro que la información personal proporcionada en el formulario es verdadera, por tanto: Eximo a la Superintendencia de Bancos de toda responsabilidad, penal, civil y administrativa inclusive frente a terceros, si está información proporcionada fuera falsa, errónea y autorizo su verificación y uso. - Conozco que la información presentada en el Reporte de Información Crediticia es validada por los distintos órganos de control y suministrada por las entidades reguladas de cada sector, mismas que son responsables de su veracidad y exactitud. - Autorizo a la Superintendencia de Bancos revelar mi Información Crediticia en este Reporte y estoy consciente que la misma se encuentra actualizada a la fecha de entrega de las fuentes de información. - Acepto que la información proporcionada está sujeta a constante actualización. Por tanto, la Superintendencia de Bancos no asume responsabilidad alguna, presente o futura, respecto de las variaciones que se produzcan en la misma. - Conozco que los Reportes proporcionados son informativos y no vinculantes para ninguna institución pública o privada, no constituyen una certificación de capacidad financiera. Tampoco deberán ser utilizados, frente a terceros, como requisito para el análisis de otorgamiento de crédito. Autorizo a este de Organismo de Control, consultar mi buro de crédito cuantas veces sea necesario.

Firma del Cliente C.I.	Ingresado por:	Funcionario asignado
---------------------------	----------------	----------------------