

<b>POLÍTICA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>Código:</b> <b>Versión: 008</b>
<p>Establecer lineamientos generales para garantizar una adecuada gestión y seguimiento de consultas, quejas y reclamos realizados por consumidores financieros, con el fin de asegurar el brindar un servicio integral que permita satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios que ofrece Banco Solidario.</p>		
<b>Fecha de Aprobación:</b>	Agosto 2020	
<b>Fecha de Actualización:</b>	Julio, 2023	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>1</b>
<b>3. LINEAMIENTOS GENERALES</b> .....	<b>2</b>
<b>4. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>2</b>
4.1. Lineamiento para recepción de requerimientos .....	2
4.2. Lineamiento para investigación y entrega de respuesta .....	3
4.3. Lineamiento para gestión y conservación documental .....	4
4.4. Lineamiento para la evaluación de satisfacción de servicio .....	5
<b>5. REFERENCIAS</b> .....	<b>6</b>
<b>6. FORMATOS RELACIONADOS</b> .....	<b>6</b>
<b>7. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>8. REGISTRO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES</b> .....	<b>6</b>

### 1. OBJETIVO

Garantizar la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de los productos o servicios que ofrece el Banco, misma que se sujetará a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación, y respetará las garantías básicas del debido proceso.

### 2. ALCANCE

Aplica para todas las relaciones contractuales y comerciales que se mantengan con clientes o usuarios financieros que contraten cualquiera de los productos o servicios que ofrece Banco Solidario a través de sus distintos canales de atención, y de los cuales pueden originarse consultas, quejas o reclamos, así como para su seguimiento.

### 3. LINEAMIENTOS GENERALES

Para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos o para su seguimiento no se requerirá la comparecencia personal de los consumidores y/o beneficiarios al establecimiento u oficina.

Los consumidores financieros y/o beneficiarios serán debidamente atendidos por el Banco respecto a la tramitación de sus consultas, quejas o reclamos en los canales y horarios habilitados para el efecto.

Los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de la entidad resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses y actuarán de acuerdo a lo que estable el Código de Ética.

En caso de conflicto de interés habrá oportunidad de excusa o recusación. De así ocurrir, una vez que el funcionario tenga conocimiento del conflicto de interés, éste tendrá la obligación de entregar el caso a otro responsable que no se encuentre en dichas circunstancias y notificar de ello a los consumidores financieros y/o beneficiarios y al Titular de la División de Atención al Usuario Financiero del Banco. Si la recusación no fuera pertinente, el funcionario responsable de la atención así lo determinará, comunicándolo a los consumidores financieros y/o beneficiarios y al Titular de la División de Atención al Usuario Financiero. Sin perjuicio de la decisión adoptada por el funcionario responsable, el Titular de la División de Atención al Usuario Financiero podrá disponer que el caso pase a su exclusiva investigación y resolución.

Los responsables de cada canal serán los encargados de analizar si el requerimiento se lo puede tratar como una consulta y solventarla al instante, o se ingresará la queja o reclamo a la herramienta correspondiente.

En la tramitación de consultas, quejas y reclamos se observarán los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios establecidos en la normativa vigente.

Para garantizar el adecuado cumplimiento de la protección del usuario o consumidor financiero y como mecanismo de control el Banco podrá realizar capacitaciones, reuniones internas de retroalimentación, solicitud de correctivos a las áreas cuando el caso amerite, cliente fantasma, entre otros.

El Banco establecerá el o los mecanismos a través de los cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios podrán realizar seguimiento a las consultas, quejas y/o reclamos presentados.

### 4. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

#### 4.1. Lineamiento para recepción de requerimientos

El Banco receptorá las consultas, quejas y reclamos a través de los siguientes canales:

- Página web – <https://www.banco-solidario.com/>
- Call center - 1700-765432
- Agencia Virtual <https://www.banco-solidario.com/contactanos/agendamientos>
- Correo electrónico Titular DAUF [atencioncliente@solidario.fin.ec](mailto:atencioncliente@solidario.fin.ec)
- Redes sociales
- Oficinas a nivel nacional
- Defensor del cliente, teléfono 02 3950-600 extensión 2772, correo electrónico [bsolidariodc@superbancos.gob.ec](mailto:bsolidariodc@superbancos.gob.ec)

- Organismos externos [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)

Los funcionarios responsables de la atención de consultas quejas y reclamos serán los Asesores Comerciales y la DAUF.

El cliente o usuario financiero podrá presentar su consulta, queja o reclamo en forma verbal en el canal físico, en el cual se generará el acta resumen que deberá ser suscrita por el consumidor financiero.

El Banco ha definido como mecanismos de atención de quejas y reclamos un formulario estándar para dar respuesta de forma centralizada a sus usuarios financieros.

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, salvo la cédula de ciudadanía, además número de teléfono y correo electrónico de contacto del usuario financiero.

Al recibir el Banco una consulta, queja o reclamo se sentará una razón de recepción de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente. La razón de recepción para el caso de consultas, quejas o reclamos remitidos por correo electrónico o el aplicativo constante en la página web se enviará al consumidor o usuario financiero, por la misma vía, en un plazo de 24 horas laborables.

#### **4.2. Lineamiento para investigación y entrega de respuesta**

- a. En la etapa de investigación la División de Atención al Usuario Financiero recopilará, de todas las áreas correspondientes, la información pertinente y con base en ello realizará las verificaciones necesarias que permitan dar respuesta al pedido presentado.
- b. La respuesta a la consulta, queja o reclamo contemplará todos los hechos o aspectos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios.
- c. Se informará al usuario que en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento emitido por el Banco, podrá acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos, sin perjuicio de lo cual, los consumidores financieros y/o beneficiarios podrán solicitar una reconsideración (apelación) al Banco ante el Titular de la División de Atención al Usuario Financiero (a menos que el Titular haya resuelto la consulta, queja o reclamo), así como acudir a una conciliación o mediación con dicho funcionario y los miembros de dicha división.
- d. Es obligación de la entidad:
  - Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
  - Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios, dentro de los tiempos normativos establecidos.
  - Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención a consultas, quejas y reclamos conforme la normativa vigente dictada por la autoridad competente.
  - Observar los derechos de los consumidores y/o beneficiarios financieros establecidos en la normativa vigente.
  - Garantizar que todas las consultas, quejas y reclamos recibidos de clientes y órganos externos sean exhaustivamente analizados, con la finalidad de entregar la respuesta correspondiente.

- Conocer, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas, procedimientos y controles establecidos por el Banco.
- e. Los consumidores financieros y/o beneficiarios que interpongan consultas, quejas y/o reclamos, sin perjuicio de los derechos que se encuentran establecidos en la normativa expedida por la autoridad competente, tienen derecho a:
  - Acceder al servicio especializado de atención al usuario financiero para que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones que presenten.
  - Que las decisiones del responsable de resolución de su caso sean independientes y sin conflicto de intereses.
  - Obtener una respuesta por parte del Banco dentro del tiempo normativo: 15 días en reclamos originados en el país; y, 40 días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, y bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
  - Acudir a la Superintendencia de Bancos sin necesidad de agotar la vía del reclamo directo en el servicio de atención al usuario.
  - Obtener gratuitamente el formulario para la presentación de reclamos.
  - Presentar su reclamo mediante carta, sin necesidad de llenar el formulario.
  - Que el Banco le informe expresamente que puede acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento emitido por el Banco.
- f. La consulta, queja o reclamo presentado ante el Defensor del Cliente inhibe del conocimiento de la misma al área de atención de consultas, quejas y reclamos del Banco, a menos que la normativa vigente indique lo contrario. Para estos casos se aplicará lo determinado en la norma vigente sobre la materia.
- g. En cualquier momento luego de presentada la consulta, queja o reclamo, el peticionario podrá consultar el estado de la misma a través de los canales establecidos por el Banco.
- h. La etapa de investigación se llevará a cabo dentro del término máximo de 14 días (país) o 39 días (exterior); sin perjuicio de lo cual, en caso de que el Banco haya finalizado la investigación antes de dicho término enviará la respuesta pertinente de manera inmediata a los consumidores financieros y/o beneficiarios.
- i. Las respuestas que deban generarse a los consumidores financieros y/o beneficiarios no deberán sobrepasar los 15 días término en reclamos originados en el país; y, en 40 días término cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, términos que serán contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación en el área de atención de consultas, quejas y reclamos.

#### ***4.3. Lineamiento para gestión y conservación documental***

El expediente se llevará de forma física y digital por la División de Atención al Usuario Financiero. Se ordenará cronológicamente toda la documentación y actuaciones efectuadas; es decir, el expediente estará conformado con la información obtenida por el Banco y/o la remitida por el consumidor financiero y/o beneficiario.

El tiempo de conservación del expediente será de 10 años en archivos físicos; y, 15 años en archivos digitales.

#### **4.4. Lineamiento para la evaluación de satisfacción de servicio**

Banco Solidario dentro de su política de calidad de servicio al cliente tiene establecida una metodología de medición de satisfacción de sus clientes, la misma que se ejecuta trimestralmente recogiendo las respuestas de los clientes mes a mes y consolidando en un panel de calidad en el que se puede observar:

- Resultados de mediciones del NPS (índice neto de recomendación) de clientes activos.
- Resultados de mediciones de índices de satisfacción de atención, productos y procesos.
- Resultados de la FCR (resolución al primer contacto) nivel banco.

Los indicadores de satisfacción son colocados a principio de año de acuerdo a los resultados y evolución del año anterior y las mejores prácticas del mercado.

El nivel de satisfacción se medirá en razón de las gestiones realizadas por parte del Banco durante el proceso de la atención de las consultas, quejas y/o reclamos, considerando lo siguiente:

- a. Efectividad: Evaluación sobre la resolución de casos en forma favorable o desfavorable a las pretensiones.
- b. Eficacia: Evaluación sobre la entrega completa de la información que generó la consulta, queja y/o reclamo.
- c. Eficiencia: Evaluación sobre la respuesta entregada dentro de los términos normativos establecidos para el efecto.

#### **4.5. Responsabilidades de intervinientes:**

##### **Los Asesores Comerciales:**

Resolverán los requerimientos de los usuarios financieros como primer nivel y en el caso de necesitar mayor información se deberá escalar el requerimiento a la DAUF.

Además, deberán:

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

##### **El Call Center y redes sociales:**

Canalizarán las quejas y reclamos de los clientes para obtener una efectiva resolución ante los requerimientos de los usuarios financieros.

**DAUF (División de Atención al Usuario Financiero):**

Receptará, investigará y resolverá los requerimientos de los usuarios financieros considerando la información entregada por las áreas internas.

**5. REFERENCIAS**

- [RESOLUCIÓN SB-2020-0540 DE 21 DE MAYO 2020](#)
- [CIRCULAR NRO SB-IG-2020-0037-C 28 DE JULIO 2020](#)

**6. FORMATOS RELACIONADOS**

[ANEXO 1: Requisitos para la presentación de quejas y reclamos](#)

**7. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN**

La presente política será difundida y comunicada vía correo electrónico a todos los colaboradores del Banco y estará disponible en el PPGS. Se comunicará al público en general conforme lo establecido en la normativa vigente.

**8. REGISTRO DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES**

<b>Histórico de Cambios</b>					
<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Modificado por</b>	<b>Analizado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Descripción del cambio</b>
07-2023	008	Procesos	Comité de Auditoría	Directorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SRP. 1367</b> Incorporación de correo del defensor del cliente.</li> </ul>