



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

© Derechos Reservados 2024
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 del Banco del Litoral.

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 página web www.litoral.fin.ec, opción **Reclamos-Defensoría del Cliente**, se descarga el Formulario para la Atención de Reclamos (**ver anexo 1**), y se remite firmado al correo electrónico **atencionalcliente@bancodellitoral.fin.ec**, documento que llegará al Oficial de Atención al Usuario Financiero, quien confirmará recepción al usuario.
- A través del **Asistente Virtual** en la página web www.litoral.fin.ec, seleccionando la opción **Quejas/Reclamos**, se debe completar el formulario en línea (**ver anexo 2**). El reclamo le llegará automáticamente por correo electrónico al Oficial de Atención al Usuario Financiero, quien confirmará la recepción e inicio del trámite con el cliente o usuario financiero.

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

Políticas:

1. El Banco está obligado a atender, resolver las quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales que los clientes o usuarios financieros presenten y que se deriven de las relaciones contractuales y comerciales.
2. El horario para atender consultas, quejas y reclamos del cliente o usuario financiero en Agencias/Sucursales a nivel nacional es de 09h00 a 16h00.
3. El Cliente o Usuario Financiero puede presentar su queja/reclamo al Banco de tres formas: ingresando a la página web www.litoral.fin.ec, opción Asistente Virtual; vía correo electrónico o presencialmente en cualquier agencia o sucursal a nivel nacional, presentando el "Formulario Gratuito de Reclamos por Parte de los Usuarios de las Entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano" o con una Carta debidamente firmada en la que describa los hechos, adjuntando los respectivos soportes.
4. El Oficial de Atención al Usuario Financiero será el responsable de verificar, analizar y diligenciar la solución oportuna y eficaz a las quejas y/o reclamos de los clientes o usuarios financieros a través de los dueños de los procesos de cada área.



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

5. El Oficial de Atención al Usuario Financiero, se deberá caracterizar por sus cualidades de educación, cortesía, amabilidad, cordialidad, accesibilidad, consideración y diligencias para los Clientes o usuarios Financieros.
6. El Oficial de Atención al Usuario Financiero 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 cuarenta (40) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
7. El usuario financiero tiene derecho a presentar su queja y/o reclamo ante el Defensor del Cliente y a la Superintendencia de Bancos del Ecuador, en caso de disconformidad del pronunciamiento del Banco.

Obligaciones de funcionarios y empleados del Banco del Litoral S.A. respecto a la atención de consultas, quejas y reclamos:

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

Disposiciones relacionadas con la forma de atención:

Se gestionarán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitando resolver los casos por afecto o desafectos que supongan un conflicto de intereses, de modo que se garantice la independencia en las decisiones.

Tramitación de consultas, quejas y reclamos:

Las etapas o fases para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos se ajustarán a lo dispuesto en el artículo 19, del Capítulo III – De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social, del Título XIII – De los usuarios financieros- del Libro I – Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado, dentro de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

Manejo y archivo del expediente. -

- Será conformado un expediente físico y digital de las consultas, quejas y reclamos.
- En cada expediente serán incorporados los documentos e información obtenida por la entidad financiera y/o la remitida por el usuario financiero de forma cronológica.
- Se conservarán los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del usuario financiero, incluidos los registros como fueron resueltos, durante el período establecido por la Superintendencia de Bancos, conforme lo establecido en el literal ii) del numeral k) del artículo 17, del Capítulo III – De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas



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

del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social, del Título XIII – De los usuarios financieros- del Libro I – Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado, dentro de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

Procedimiento para Atender Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los usuarios financieros – Agencias y Sucursales

Balcón de Servicios, Supervisor Operativo o Jefe de Agencia

1. Receptan las consultas, quejas y/o reclamos de los clientes o usuarios financieros.
2. Escucha la consulta, queja y/o reclamo del cliente o usuario financiero, de acuerdo a lo informado, explica con claridad que debe ser llenado y firmado el formulario de reclamos (**ver anexo 1**) “Formulario Gratuito de Reclamos por Parte de los Usuarios de las Entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano”); o en su defecto el cliente deberá entregar una carta firmada donde se detalle la consulta, queja y/o reclamo, esto para proceder con la revisión y solución en los plazos establecidos.
3. Recepta el “Formulario Gratuito de Reclamos por Parte de los Usuarios de las Entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano – Anexo #1 o Carta de reclamo, adjunta copia de cédula legible y los soportes del caso.
4. Revisa la petición de consulta, queja y/o reclamo del usuario financiero, y procede a realizar la siguiente validación de datos:
 - Al tratarse de una persona natural, verifica que los campos del formulario (Anexo 1) estén ingresados correctamente.
 - Al tratarse de una persona jurídica, confirma la Razón Social, número del RUC, nombre del representante legal o apoderado; correo electrónico y teléfono de contacto.
 - En el caso de receptar carta de reclamo por parte de un cliente se validarán sus datos contra el sistema del Banco, y si es un usuario financiero se los validará con su documento de identidad.
 - Verifica los documentos de respaldo proporcionados por el cliente o usuario financiero que sustentan el reclamo, en caso de que se hayan presentado.
5. Determina el motivo o causa del reclamo del Cliente o Usuario Financiero.
6. Validada la información; notifica al cliente, dándole a conocer el tiempo de respuesta conforme a la normativa vigente.
7. Remite el caso al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

Oficial de Atención al Usuario Financiero

8. Recibe el caso por el Balcón de Servicio/Supervisor Operativo/Jefe de Agencia.



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

9. Verifica y valida la documentación recibida.
10. Si una vez verificada la información, se procede con la admisión de la consulta, queja y/o reclamo.
11. Analiza y canaliza por correo electrónico la consulta, queja y/o reclamo al Dueño del Proceso.
12. 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 cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
13. Recibe correo electrónico del Dueño del Proceso la respuesta o solución a la consulta, queja y/o reclamo.
14. Procede con el cierre del caso y notificación al cliente/usuario financiero, Dueño del Proceso/Jefe de Área por correo electrónico, gestiona la digitalización de toda la documentación relacionada al caso y finaliza el procedimiento.

Fin del Procedimiento.

Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Usuarios Financieros en la Página Web/Asistente Virtual

Oficial de Atención al Usuario Financiero

1. Recibe notificación al correo electrónico atencionalcliente@bancodellitoral.com de la queja/reclamo ingresado por medio de la página.
2. Verifica y valida la información detallada por el usuario financiero mediante el uso del Sistema Interno Web BDL.
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.
4. Si una vez verificada la información, se procede con la admisión de la consulta, queja y/o reclamo, el Oficial de Atención al Usuario Financiero se comunicará con el cliente o usuario financiero para confirmar la recepción e inicio del trámite.
5. Analiza y canaliza por correo electrónico la consulta, queja y/o reclamo al Dueño del Proceso/Jefe o Gerente del área que corresponda, con copia a la Subgerencia de Operaciones.
6. 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



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

en el plazo de hasta cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

7. Recibe correo electrónico del Dueño del Proceso / Jefe de área, la respuesta o solución a la consulta, queja y/o reclamo.
8. Analiza la respuesta o solución presentada.
9. Procede con el cierre del caso y notificación al cliente/usuario financiero, Dueño del Proceso/Jefe de Área por correo electrónico, gestiona la digitalización de toda la documentación relacionada al caso y finaliza el procedimiento.

Fin del Procedimiento.

Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Usuarios Financieros por Correo Electrónico.

Oficial de Atención al Usuario Financiero

1. Recibe e-mail de un cliente o usuario financiero a la dirección de correo electrónico: atencionalcliente@bancodellitoral.com, mismo en el que notifica una queja/reclamo.
Cliente debe detallar:
 - Nombre completo
 - Número de cédula
 - Número de contacto
 - Correo electrónico personal
 - Motivo de la queja o reclamo
2. Verifica el detalle proporcionado por el cliente.
3. Valida si la consulta, queja y/o reclamo ingresado mediante correo proviene de un cliente o usuario financiero del Banco y si tiene algún producto o servicio.
4. Solicita sea remitido vía correo electrónico: "Formulario de Reclamos" o carta en la que el cliente o usuario financiero describa los hechos que dieron lugar a la queja/reclamo.
 - Copia de cédula.
 - Anexos (en caso de Tarjeta de Débito)
5. Si una vez verificada la información, se procede con la admisión de la consulta, queja y/o reclamo, el Oficial de Atención al Usuario Financiero se comunicará con el cliente o usuario financiero para confirmar la recepción e inicio del trámite.



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

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 cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
8. Recibe correo electrónico del Dueño del Proceso / Jefe de área, la respuesta o solución a la consulta, queja y/o reclamo.
9. Analiza la respuesta o solución presentada.
10. Procede con el cierre del caso y notificación al Cliente/Usuario financiero, Dueño del Proceso/Jefe de Área por correo electrónico, gestiona la digitalización de toda la documentación relacionada al caso y finaliza el procedimiento.


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

 **Formulario Gratuito de Reclamos por Parte de los Usuarios De las Entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano** Fecha de Solicitud: / /
DD | MM | AAAA

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

DE TRÁMITE TIPO DE TRAMITE: Queja Reclamo
(Inde número registra la entidad)

IDENTIFICACIÓN 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:

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombres:
Cédula Ciudadanía / Pasaporte: Edad: Teléfono 1: Teléfono 2: Correo Electrónico:
Calle: No. Intersección: Urbanización-Edificio-Casa-Oficina-Plaz:
Parroquia: Ciudad/Cantón: Provincia: Referencia (Junto a – Cerca de – Frente a):

PERSONA JURIDICA

RUC: Razón Social: Correo Electrónico:
Representante Legal (Apellidos paterno, materno, nombres) Teléfono 1: Teléfono 2:
Ejerce Representante por Medio de:
Carta Poder Es Abogado Patrocinador

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O CONSULTA

Tipo de Producto: Otros
Número de: Cuenta, Operación de Crédito, Certificado de Depósito asociado a su solicitud:

1. Descripción de los hechos materia de este reclamo (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

Monto del Reclamo US\$

2. Petición en concreto que dirige al Defensor del Cliente

Documentos que se Adjuntan

Copia Cédula de Ciudadanía / Pasaporte	<input type="checkbox"/>
Copia de la Transacción Objeto del Reclamo	<input type="checkbox"/>
Copia de Registro Único de Contribuyentes	<input type="checkbox"/>
Copia del Nombramiento del Representante Legal	<input type="checkbox"/>

Documentos Adicionales (Detallar)

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

P-PSB-3-6-1-FRM-358



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

ANEXO 2

Instructivo para Ingreso de consultas, quejas o reclamos por el Asistente Virtual

Paso 1) Ingresamos al Asistente Virtual con el número de identificación

Paso 2) Seleccionamos el dato de acceso para el envío del código OTP.

Paso 3) Ingresamos el código OTP, aceptamos los términos y condiciones, finalmente damos clic en "Continuar"

Paso 4) En el menú de opciones seleccionamos "Quejas/Reclamos"

Paso 5) Ingresamos el detalle general de la Queja/Reclamos. Adjuntamos el documento de soporte en PDF y damos click en el botón Guardar

Nota: En caso de no estar completa la información el sistema alertara para el ingreso de los campos faltantes.



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

ANEXO 3

Formulario Reclamo de Tarjeta de Débito (Fraude) (Español/ Inglés)



Banco del Litoral

FORMULARIO DE ASISTENCIA TARJETAHABIENTE

Fecha del reclamo	
Nombre	
Cédula de identidad o pasaporte	
Marque una opción	Tarjeta estaba con el Cliente
Estado de tarjeta	La tarjeta Perdida (adjunto denuncia)
	La tarjeta Robada (adjunto denuncia)
Número de tarjeta encriptado	

El (los) cargo(s) que se reflejan en mi estado de cuenta son:

Fecha de la Transacción	Nombre del Comercio-Establecimiento	Valor en Dólares	Transacción: Física/Virtual

FRAUDE

1. No autoriza ni participa en la transacción con tarjeta presente (forma física)

Certifico que la(s) transacción(es) no fueron realizadas por mí ni tampoco por una tercera persona autorizada con mi tarjeta de forma física.

2. No autoriza ni participa en la transacción con tarjeta no presente (forma virtual)

Certifico que la(s) transacción(es) no fueron realizadas por mí ni tampoco por una tercera persona autorizada con mi tarjeta de forma virtual.

Manifiesto que tengo conocimiento de la tenencia responsable y buen uso de mi tarjeta de débito VISA (Datos y claves de la misma).

Firma del Cliente



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



Banco del Litoral

CARDHOLDER ASSISTANCE REQUEST

Date of the dispute		
Name		
ID or passport		
Check one option Debit card status	<input type="checkbox"/>	<i>Card was with the Client</i>
	<input type="checkbox"/>	<i>Lost debit card(attached complaint)</i>
	<input type="checkbox"/>	<i>Stolen debit card(attached complaint)</i>
Suppressed Account Number		

The transactions reflected in my bank statement are:			
Date of the Transaction	Merchant-Establishment Description	Transaction Amount and transaction currency symbol	Transaction: On site/On-line

FRAUD	
<input type="checkbox"/>	1. I did not authorize or participate in a key-entered or unattended transaction conducted in a card-present environment. (on-site) I certify that the transaction listed above was neither made by me nor by anyone authorized by me to use in a card-present environment (on-site).
<input type="checkbox"/>	2. I did not authorize or participate in a transaction conducted in a card-absent environment. (on-line) I certify that the transaction listed above was neither made by me nor by anyone authorized by me to use in a card-Absent environment (on-line).
I manifest that I have knowledge of the proper use of my card and also that I am responsible for protecting my Visa debit card(private information and all related passwords).	
Cardholder Signature	



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

ANEXO 4

Formulario Reclamo de Tarjeta de Débito (No Fraude) (Español/ Inglés)



FORMULARIO DE ASISTENCIA TARJETAHABIENTE

Fecha del reclamo	
Nombre	
Cédula de identidad o pasaporte	
Marque una opción	<input type="checkbox"/> Tarjeta estaba con el Cliente <input type="checkbox"/> La tarjeta Perdida (adjunto denuncia) <input type="checkbox"/> La tarjeta Robada (adjunto denuncia)
Estado de tarjeta	
Número de tarjeta encriptado	

El (los) cargo(s) que se reflejan en mi estado de cuenta son:

Fecha de la Transacción	Nombre del Comercio-Establishimiento	Valor en Dólares	Transacción: Física/Virtual

DISPUTA DEL CONSUMIDOR

1. Mercadería/servicio no recibido
No he recibido la mercadería/ servicio ofertado por el establecimiento, pero esta debitado de la cuenta.

2. No es lo descrito/mercancía defectuosa
Mercadería no es como lo describe el establecimiento o se encuentra defectuosa.

3. Mercancía/ servicios cancelados
Cancelé la mercancía o servicio en Y se notificó al establecimiento.

4. Dinero no dispensado por el cajero automático
No se recibió el efectivo o valor de transacción en ATM.

5. Crédito no procesado
El establecimiento acordó emitir un crédito a mi cuenta, adjunto copia de recibo de crédito emitida por el establecimiento.

6. Declaraciones engañosas
El establecimiento describe de manera engañosa las condiciones de la venta.

7. Transacción recurrente cancelada
Cancelé el servicio en Y se notificó al establecimiento. Adjunto respaldos de cancelación.

8. Transacción duplicada
Autoricé solo una transacción y fueron cargadas 2 o más en mi estado de cuenta. Adjunto captura cuenta.

9. Pago por otros medios
Pagué en efectivo, tarjeta de crédito o etc. Adjunto respaldo de pago.

10. OTRO
Describe:
.....
.....
.....

Manifiesto que tengo conocimiento de la tenencia responsable y buen uso de mi tarjeta de débito VISA (Datos y claves de la misma).

.....
Firma del Cliente



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



CARDHOLDER ASSISTANCE REQUEST

Date of the dispute	
Name	
ID or passport	
Check one option Debit card status	<input type="checkbox"/> Card was with the Client <input type="checkbox"/> Lost debit card(attached complaint) <input type="checkbox"/> Stolen debit card(attached complaint)
Suppressed Account Number	

The transactions reflected in my bank statement are:			
Date of the Transaction	Merchant-Establishment Description	Transaction Amount and transaction currency symbol	Transaction: On site/On-line

DISPUTE MANAGEMENT

1. Merchandise/service not received
I did not receive the merchandise/services offered by the merchant-establishment, but I was billed for the transaction.

2. Not as Described or Defective Merchandise/Services
Merchandise or services did not match the description on the transaction receipt/ The merchandise was received damaged or defective.

3. Merchandise/Services Not Received
I cancelled the merchandise /service in and the merchant-establishment was notified.

4. The ATM did not dispense the cash.
Cardholder did not receive the full cash withdrawal or received only partial amount on the ATM.

5. Credit Not Processed
The Merchant-Establishment agreed to deposit the credit in my account. Documentation of the credit issued by the merchant is provided.

6. Misrepresentation
The terms of the sale were misrepresented for a transaction.

7. Cancelled Recurring Transaction
I cancelled the service in And the merchant-establishment was notified. I supply proof that the bill in question was cancelled.

8. Duplicate Processing
I authorized a single transaction but it was processed more than once. I provide documentation.

9. Paid by Other Means
I paid for the merchandise or service by other means (I.e. cash, check, other card, etc.). I provide proof that the bill was paid.

10. Others
Describe:

I manifest that I have knowledge of the proper use of my card and also that I am responsible for protecting my Visa debit card(private information and all related passwords).

Cardholder Signature