

## INFORMACION RELEVANTE PARA EL CLIENTE

- Para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra informativa ubicada en las agencias.
- La tasa máxima convencional vigente para microcrédito asciende a 28,50%
- La carga financiera corresponde al costo que el cliente cancela por encima del monto del crédito que se le concede.
- Los impuestos y gastos notariales no se consideran para el cálculo de la carga financiera.
- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 152, 156 y 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de los servicios financieros de adecuada calidad, así como de una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, en concordancia con lo establecido en el artículo 4 y demás disposiciones legales aplicables de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. El respeto a los derechos de los usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control.  
Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente, o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados.
- Banco D MIRO S.A dentro de sus políticas de crédito exige la contratación del seguro de desgravamen, para lo cual ofrecerá a sus clientes alternativas de proveedores de seguros, y, en caso de que el cliente no escoja ninguna de las alternativas propuestas, aceptará la póliza contratada por él mismo, la cual deberá brindar condiciones de cobertura similares o mayores a las alternativas ofrecidas por el banco, sin que esto represente costos adicionales para el cliente. Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título XIII “De los Usuarios Financieros”, Capítulo I, Sección II, Parágrafo V, Artículo 40.
- De acuerdo a lo establecido en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título XIII “De los Usuarios Financieros”, Capítulo II, Sección II, artículo 6.d y 6.e, el departamento de atención al cliente proporcionará la información de los cargos por servicios financieros de acuerdo al formato establecido por la Superintendencia de Bancos; y, que está en vigencia la normativa que regula la transparencia de las operaciones financieras y la protección de los usuarios financieros.
- En caso de reclamos, la institución cuenta con el Servicio de Atención al Cliente, Casilla Postal No. 09-01-11729; correo electrónico [servicioalcliente@d-miro.com](mailto:servicioalcliente@d-miro.com).
- De conformidad con lo establecido en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título XIII “De los Usuarios Financieros”, Capítulo V, Sección IV, Artículo 12.b, la institución debe atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de quince (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, desde su presentación en el servicio de atención al usuario financiero.  
En el caso de que el cliente o usuario financiero acuda al Banco o ante el Defensor del Cliente y no estuviese satisfecho con la solución de la queja o reclamo interpuesto, o no hubiese obtenido respuesta alguna en los plazos indicados en el párrafo anterior, podrá interponer su reclamo en las oficinas de la Superintendencia de Bancos.  
**Casilla postal 17-17-770 o en la página web: [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)**
- El cliente o usuario financiero puede presentar su reclamo ante el Defensor del Cliente en la oficina matriz ubicada en la Coop. Américo Vespucio 2 Mz. A Solar 8, Vía Perimetral Km. 42, Isla Trinitaria, en el siguiente horario de atención:  
Lunes a viernes, de 9h00 a 17h00  
Por medio del correo electrónico: [defensorcliente@d-miro.com](mailto:defensorcliente@d-miro.com)  
Por teléfono: (593) 3700500 Ext.212