

INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE BANCO D-MIRO S.A.

¿Quiénes son los Consumidores Financieros?

Son las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas.

¿En qué casos el Consumidor Financiero podrá interponer su consulta, queja o reclamo ante Banco D-MIRO S.A.?

El consumidor financiero y/o beneficiario podrá interponer sus consultas, quejas o reclamos ante Banco D-MIRO S.A., el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, en el evento que considere que sus derechos previstos en la Constitución, la ley, y otras normas relativas a los derechos de los consumidores financieros han sido vulnerados.

De manera especial, podrá presentar su consulta, queja o reclamo al menos en los siguientes casos:

- i) Ante la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- ii) Cuando requiera protección y conservación de su información personal y financiera; así como cuando requiera exigir su rectificación;
- iii) Cuando considere que las entidades financieras controladas empleen métodos de cobranza extrajudicial que podrían atentar contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar; y,
- iv) Cuando a su juicio considere que no se está cumpliendo con las ofertas financieras presentadas

El consumidor financiero podrá presentar a Banco D-MIRO S.A., su solicitud, queja o reclamo por a través de los siguientes canales:

Físicos:

Verbal o por escrito

Diríjase personalmente a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional en el horario de atención al cliente, el personal de Balcón de Servicios receptorá su solicitud, queja o reclamo.

Digitales y telefónicas:

POR TELÉFONO

Llamando al número 04-3700500 ext. 153, de lunes a viernes, de 09h30 a 16h00.

POR CORREO ELECTRÓNICO

Enviando un correo electrónico a:
servicioalcliente@d-miro.com

POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB

Ingrese su solicitud, queja o reclamo por medio del buzón digital BDM en www.d-miro.com.

Tiempo de respuesta a su solicitud, queja o reclamo.

De conformidad con el Artículo 19, Sección VI, Capítulo III del Título XIII “De los Usuarios Financieros” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, la entidad financiera debe atender y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios, de acuerdo con el procedimiento que para el efecto expida el directorio de la entidad controlada y que será sometido a aprobación de la Superintendencia de Bancos, el cual deberá contemplar los siguientes plazos: de hasta quince (15) días, cuando se hayan originado en el país; y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; plazos que serán contados desde la fecha de su presentación en el área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada.

En caso de que su solicitud, queja o reclamo no haya sido atendido dentro del plazo señalado o usted no estuviere conforme con la respuesta recibida, le asiste el derecho de acudir a:

Defensor del Cliente

Teléfono: 370500 ext. 212

Correo electrónico: dmirodc@superbancos.gob.ec

Superintendencia de Bancos

Página web: www.superbancos.gob.ec

Casilla postal: 17-17-770

Recuerde:

Una vez que su requerimiento haya sido atendido por Banco D-MIRO S.A., usted podrá evaluar la atención que le brindaron.

El trámite para la atención de solicitudes, quejas y reclamos es gratuito.

La forma de atención de solicitudes, quejas y reclamos

a. Las y los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de Banco D-MIRO S.A. resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

b. Deberá considerar la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario de Banco D-MIRO S.A. al:

I. Tener interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.

II. Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

III. Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

IV. Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

c. El funcionario de Banco D-MIRO S.A. deberá considerar los derechos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios que interpongan consultas, quejas y/o reclamos;

Las obligaciones de los colaboradores de Banco D-MIRO S.A. en relación a la atención de consultas, quejas y reclamos.

- 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 las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.**
- c. Resolver los requerimientos de forma independiente.**
- d. Enviar al consumidor financiero por medio de correo electrónico la confirmación de la recepción de su consulta, queja o reclamo en un plazo de 24 horas, cuando haya sido comunicado por este mismo medio.**

Para conocer más información sobre la protección y defensa de los derechos de los consumidores financieros, puede visitar la página web la Superintendencia de Bancos o de Banco D-MIRO S.A.

AGENCIAS DE BANCO D-MIRO S.A.

GUAYAS

**Oficina Matriz
Coop. Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8,
Vía Perimetral km. 42, Isla Trinitaria.**

**PBX: (593-4)3700500 Fax: (593-4)2697059
Cel: 0997505014 – 0987710329**

AGENCIAS D-MIRO

GUAYAS

Agencia Matriz (Trinitaria)

Coop. Américo Vespucio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42.

Agencia Suburbio

Av. Portete 4400 y calle Salinas.

Agencia Francisco de Orellana

C. C. La Gran Manzana, locales #1-5 - Av. Francisco de Orellana Km 4 1/2.

Agencia Fortín

Precooperativa Nueva Prosperina - Av. Casuarina
(entrada de la línea 8), Mz. 712, Solar2.

Agencia Mall El Fortín

C. C. Mall El Fortín, local #108A / Km 25, Avenida Perimentral.

Agencia Durán

C.C. Plaza Guayas, locales #4 y 5 - Cdla. Río Guayas; Av. Samuel Cisneros
entre las calles Italia y Suecia.

Agencia Milagro

9 de Octubre 514 entre García Moreno y 24 de Mayo.

Agencia Playas

Av. 15 de Agosto 540 entre Av. Paquisha y Av. Asisclo Garay.

SANTA ELENA

Agencia La Libertad

Robles Boderero entre Malecón y 9 de Octubre Mz. 2 Solar8.

MANABÍ

Agencia Portoviejo

C.C. Centro Plaza del Sol, local # 5 - Calle 10 de Agosto y Ricaurte.

Agencia Manta

C. C. Torre de Reyes, locales #7 y 8 - Av. 4 de Noviembre y Calle J16.

EL ORO

Agencia Machala

Batalla de Junín 510 entre Kléber Franco y Guabo.

LOS RÍOS

Agencia Quevedo

Av. 7 de Octubre 1305 y Décimo Cuarta.