

**Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C**

**Quito D.M., 28 de julio de 2020**

**Asunto:** Indicaciones para la elaboración del "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado; y del Sistema de Seguridad Social .

De mi consideración:

En cumplimiento de la Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Consumidores Financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, expedida mediante Resolución Nro. 2020-0540 de 21 de mayo de 2020, me permito expedir las indicaciones para la elaboración del "*Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas*".

1. El presente documento contiene las indicaciones que determinan el contenido mínimo y de obligatorio cumplimiento, para la elaboración del "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas", a ser expedido por las entidades financieras.

2. El procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controlada se sujetará a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación, y respetarán las garantías básicas del debido proceso.

3. Las entidades financieras no requerirán la comparecencia personal de las y los consumidores y/o beneficiarios al establecimiento o sucursal para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos, o para su seguimiento; para lo cual deberán habilitar los medios tecnológicos necesarios para la verificación de la identidad de los solicitantes.

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

5. Las entidades controladas desarrollarán formularios o modelos de solicitud para la presentación de las consultas, quejas o reclamos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

Estos formularios o modelos de solicitud serán puestos a disposición de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios de forma física y digital (a través de la página web y redes sociales), priorizando la realización de estos trámites vía telemática.

Los formularios o modelos de solicitud estarán ubicados en lugar de fácil acceso en sus agencias y/o sucursales, y serán publicados en el portal web de la entidad financiera (en un lugar visible para el consumidor financiero).

6. El "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas" deberá contener al menos la siguiente información:

6.1. Mecanismos por medio de los cuales se receptorá las consultas, quejas y/o reclamos;

6.2. Una determinación clara del área o unidad de la entidad bancaria, que será la competente para conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados. Esta información deberá ser detallada por cada sucursal o establecimiento de la entidad financiera;

**Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C**

**Quito D.M., 28 de julio de 2020**

6.3. Las obligaciones de las áreas o unidades, de la entidad bancaria, que serán competentes para la tramitación de las consultas, quejas y/o reclamos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios;

6.4. Las **disposiciones** relacionadas con la forma de atención de consultas, quejas y/o reclamos:

a. Las y los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de la entidad financiera 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 la entidad financiera 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. Los casos y procedimiento de excusa o recusación;

d. Los derechos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios que interpongan consultas, quejas y/o reclamos;

6.5. Las obligaciones de las y los funcionarios y/o colaboradores de las entidades de los sectores financieros Público y Privado, entre las cuales constaran al menos:

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.

6.6. Los mecanismos de control que aplicaran las entidades financieras respecto para garantizar que las y los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de la entidad financiera cumplan con sus obligaciones respecto de la protección del usuario o consumidor financiero.

6.7. Los medios a través de los cuales las y los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos, siendo estos, al menos, los siguientes:

**a. Físicos.-** Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos a través de la comparecencia de la persona consumidora y/o beneficiaria a una de las oficinas a nivel nacional de la entidad financiera. La persona consumidora y/o beneficiaria podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.

Si la consulta, queja o reclamo es verbal, la o el funcionario de la entidad financiera elaborará un acta resumen de la misma, al pie de la cual se sentará la firma u otro medio de aceptación de la o el consumidor financiero y/o beneficiario.

**Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C**

**Quito D.M., 28 de julio de 2020**

**b. Digitales y telefónicas.-** Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos mediante el canal telefónico y correo electrónico, en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo; o por medio del envío de formularios gratuitos.

Las entidades controladas determinarán, dentro del instructivo que expidan para el efecto, los teléfonos y correo electrónico al cual las y los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán dirigir sus consultas, quejas o reclamos.

Las entidades controladas desarrollarán aplicativos y herramientas para el envío en línea de estos formularios.

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, sin embargo el usuario o consumidor financiero deberá señalar los medios adecuados por los cuales las entidades controladas podrán ponerse en contacto.

6.8. El procedimiento para la tramitación de las consultas quejas y reclamos, el mismo que deberá abarcar al menos, los siguientes puntos:

a. Razón de recepción de las consultas, quejas o reclamos de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receptados. En la fe de recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que debe constar en el expediente y ser entregada una copia al consumidor financiero. Esto debería remitirse por correo electrónico en un plazo de 24 horas al consumidor financiero cuando ponga la queja por correo electrónico.

b. El término que se dará a cada paso del procedimiento.

c. La forma de llevar el expediente, el cual deberá ser completo y contener todas las actuaciones relativas al mismo.

d. Los mecanismos y medios para la notificación, que serán a costa del banco, se fomentará la notificación electrónica.

6.9. Las etapas o fases para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos, las cuales deberán ajustarse a lo dispuesto en el artículo 19 del Capítulo III.- De la protección al 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 de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado;

6.10. Los términos para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos

El término para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos conforme el artículo 19 del Capítulo III.- De la protección al 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 de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado;

Las consultas, quejas y reclamos deberá ser conocidas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

Estos términos serán contados desde la fecha de su recepción en el área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad financiera. Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, la entidad financiera deberá dar respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos; asimismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos, la entidad financiera deberá mencionar expresamente que en caso de desconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste al requirente de acudir al el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

**Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C**

**Quito D.M., 28 de julio de 2020**

La falta de atención o inobservancia a los requerimientos del consumidor financiero y/o beneficiario, la entidad financiera estará sometida a las sanciones previstas para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

6.11. Manejo del expediente físico y digital, el cual deberá considerar:

Las y los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de la entidad financiera conformarán un expediente físico y electrónico de las quejas, consultas y reclamos receptados.

Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida por la entidad financiera y/o la remitida por la o el consumidor financiero y/o beneficiario de forma cronológica.

La entidad controlada deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario, incluidos los registros como fueron resueltos, durante el periodo establecido por este organismo de control, conforme lo establecido en el literal ii) del numeral k) del artículo 17 del Capítulo III.- De la protección al 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 de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado;

La Superintendencia de Bancos podrá requerir Informes de datos periódicos y realizar un monitoreo del proceso de manejo de consultas, quejas y reclamos.

Las entidades financieras establecerán los medios a través de los cuales garantizarán que las y los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de la entidad financiera conozcan y resuelvan estos requerimientos de forma independiente.

6.12. El mecanismo y canales a través de los cuales las y los consumidores financieros y/o beneficiarios podrán realizar seguimiento a las consultas, quejas y/o reclamos presentados. En caso que éste sea modificado o actualizado, la entidad deberá comunicar de manera oportuna al organismo de control y a sus clientes desde que fecha será aplicable esta modificación o actualización.

La entidad financiera deberá mantener una comunicación oportuna mediante los canales oficiales con la o el consumidor financiero y/o beneficiario, a fin informar la gestión, acciones y avances realizados en la resolución del trámite presentado, así como resolver las inquietudes y requerimientos de la o el consumidor financiero y/o beneficiario.

6.13. El mecanismo de evaluación de los servicios, estableciendo los criterios e indicadores que se utilizarán para realizar la evaluación donde también se deberá evaluar el nivel de satisfacción de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios;

Las entidades financieras determinarán los criterios e indicadores de evaluación, deberán considerar los principios de eficiencia, calidad, oportunidad y motivación.

Los resultados de esta evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de forma mensual, de conformidad a la matriz de información que el organismo de control expida para el efecto.

Las y los funcionarios de atención al cliente de las entidades financieras, deberán monitorear aleatoriamente a los consumidores financieros que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la entidad controlada. La entidad financiera mediante los números de telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.

6.14. El nivel de satisfacción de los clientes o usuarios financieros se deberá medir en razón de las gestiones realizadas por parte de la entidad financiera, durante todo el periodo que dure el proceso de la atención de las

**Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C**

**Quito D.M., 28 de julio de 2020**

consultas, quejas y/o reclamos, en tal sentido considerará los siguientes criterios:

**a. Efectividad.-** Se debe evaluar con las y los consumidores financieros y/o beneficiarios si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.

**b. Eficacia.-** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.

**c. Eficiencia:** Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

7. El instructivo, así como los formularios, modelos o plantillas que las entidades que integran el Sector Financiero Público y Privado expidan para el efecto deberá ser publicado en sus portales web oficiales y mantenerse publicados. Las y los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas tendrán acceso gratuito y sin ningún tipo de limitación a esta información.

8. Conforme establece la Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Consumidores Financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social en el término de treinta (30) días contados a partir de la recepción de este oficio circular las entidades financieras deberán emitir el "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas".

9. El Instructivo que expidan para el efecto será remitido a la Superintendencia de Bancos previo a su publicación para conocimiento de este organismo de control.

10. En el término de ciento veinte (120) días contados a partir de la recepción de este oficio circular las entidades financieras desarrollarán las herramientas informáticas o aplicativos, para la presentación y recepción de formularios de consultas, quejas y/o reclamos en línea.

11. Una vez expedido el Instructivo por parte de las entidades controladas, éstas deberán comunicarlo a sus clientes en el término de 8 días, utilizando los medios hábiles para el efecto, como mailing masivos, anuncios en su página web, carteleras, redes sociales, entre otros.

Particular que informo para los fines consiguientes.

Atentamente,

***Documento firmado electrónicamente***

Ing. Xavier Pérez de la Puente  
**INTENDENTE GENERAL**

Copia:

Economista  
Karina del Cisne Ponce Silva  
**Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano**

Ingeniera  
Doris Estefanía Padilla Suquilanda  
**Intendente Regional de Guayaquil**

Economista  
Alison Gisell Landy Soria  
**Intendente Regional de Cuenca**

Abogado  
Humberto Mariano Moya González

**Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C**

**Quito D.M., 28 de julio de 2020**

**Intendente Regional de Portoviejo**

Ingeniero  
Octavio Javier Bueno Félix  
**Director Regional de Atención y Educación al Ciudadano**

Abogado  
Cristian Humberto León Ortíz  
**Subdirector de Gestión de Reclamos**

Economista  
Ana Cristina Hernández Salcedo  
**Subdirectora de Atención y Educación al Ciudadano**

Ingeniero  
Julio Eduardo Rosero Zapata  
**Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado.**

Economista  
José Esteban Melo Jácome  
**Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público**

Economista  
Francisco Javier Bolaños Trujillo  
**Intendente Nacional de Control del Sistema Seguridad Social**

kp/as