

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE



INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y CONSULTAS DEL CLIENTE O USUARIO FINANCIERO DE BANEQUADOR B.P.

INT-GAC-01-01-03

ENERO 2026 | VERSIÓN 01.01

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO LEGAL	4
4. DIRETRICES ESPECÍFICAS	4
5. DESARROLLO	5
5.1. INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB	5
5.2. INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	5
5.3. INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE CALL CENTER	6
5.4. INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE BALCÓN DE SERVICIOS (OFICINAS A NIVEL NACIONAL)	6
5.5. INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE	7
5.6. INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE CHATBOT	7
6. DOCUMENTOS RELACIONADO	7
7. GLOSARIO Y ACRÓNIMOS	8
8. FORMULARIOS	8
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8
10. ANEXOS	9
10.1. FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DEL CLIENTE O USUARIO FINANCIERO (FÍSICO)	9
10.2. FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DEL CLIENTE O USUARIO FINANCIERO (ELECTRÓNICO)	9
10.3. FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS DEL CLIENTE O USUARIO FINANCIERO (ELECTRÓNICO)	11

Índice de tablas

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Índice de Ilustraciones

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

1. OBJETIVO

Proporcionar al cliente o usuario financiero una guía con la información necesaria para la recepción de reclamos, quejas y consultas presentados en la Institución, así como, brindar información sobre el procedimiento que sigue BANECUADOR B.P., desde la recepción de la comunicación, hasta la resolución y notificación al cliente o usuario financiero, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Clientes o usuarios financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, expedida mediante Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C del 28 de julio de 2020.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del reclamo, queja o consulta a través de los diferentes canales establecidos por BANECUADOR B.P., hasta emitir una respuesta clara y precisa al cliente o usuario financiero, en los tiempos determinados por la Superintendencia de Bancos y BANECUADOR B.P.

3. MARCO LEGAL

1. Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Clientes o usuarios 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.
2. Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C emitida por la Superintendencia de Bancos, el 28 de julio de 2020.

4. DIRETRICES ESPECÍFICAS

1. Los formularios para la atención de reclamos, quejas y consultas, están habilitados en la página web institucional y se encuentran disponibles en todas las oficinas del Banco a nivel nacional.
2. Toda la información de los clientes que se maneje para la atención de los reclamos, quejas y consultas, es de carácter confidencial y se encuentra sujeta a sigilo bancario.
3. BANECUADOR B.P. atenderá los reclamos, quejas y consultas en el término de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el término de hasta cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de atención al cliente, de acuerdo con las normas establecidas para el efecto.
4. En caso de disconformidad con la respuesta brindada a un reclamo o queja, al reclamante (cliente o usuario financiero), le asiste el derecho de acudir ante el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos.
5. Al interponer un reclamo, queja o consulta de manera presencial, el cliente o usuario financiero debe identificarse presentando su documento de identificación. Al hacerlo en canales virtuales, deberá proporcionar sus datos de identificación, tales como nombre, apellido, número de documento de identificación, entre otros. BANECUADOR B.P. no solicita a sus clientes, información confidencial de su usuario ni contraseña por enlaces de correos electrónicos, llamadas o mensajes.
6. BANECUADOR B.P. pone a disposición del cliente o usuario financiero, diferentes canales de recepción de reclamos, quejas y consultas, tales como:
 - **Canales presenciales:**

Los clientes o usuarios financieros podrán presentar sus reclamos, quejas o consultas relacionados con productos y servicios financieros, en cualquiera de nuestras sucursales, agencias y oficinas especiales a nivel nacional, ya sea de forma verbal o escrita. Estos serán recibidos y registrados por el personal de Balcón de Servicios en el sistema del Banco y sentará la firma del cliente o usuario en los formularios definidos para el efecto.

- **Canales Digitales:**

BANECUADOR B.P. receptará reclamos quejas y consultas mediante el siguiente correo electrónico atencioncliente@banecuador.fin.ec, en el cual los clientes o usuarios financieros detallarán el reclamo, queja o consulta. Así también, podrán ingresar su inconformidad en la página Web del Banco donde se encuentra disponible el formulario para dirigir sus comunicaciones.

- **Canales Telefónicos:**

BANECUADOR B.P. receptará reclamos quejas y consultas mediante llamadas telefónicas al Call Center institucional (1800 000 700), señalando en detalle el motivo del reclamo, queja o consulta presentada y registrándola en los formularios definidos para el efecto.

5. DESARROLLO

5.1. Instrucciones para la Atención a Través de la Página Web

Responsable: Cliente / usuario financiero

1. Ingresa un reclamo, queja o consulta a través de la página web institucional, en la siguiente dirección www.banecuador.fin.ec
2. Escoge la opción “Servicios” y posteriormente “Mesa de Atención Ciudadana”
3. Da clic en el botón “Ingresa aquí para que detalles tu consulta” o “Ingresa aquí para que detalles tu queja o reclamo” según corresponda
4. En el formulario electrónico, completa los datos requeridos en el “Formulario Único de Atención Reclamos/Quejas” (anexo 10.1), o el “Formulario de Atención de Consultas” (anexo 10.2).
5. Da clic en la opción “Enviar” (aquellos datos marcados con un asterisco * deben ser proporcionados obligatoriamente)
6. Revisa el estado de tu reclamo o queja, ingresando a la misma página web y escoge la opción “Revisa aquí el estado de tu reclamo”
7. Ingresa el número de ticket asignado al registrar el reclamo o queja, el número de identificación del reclamante (cliente o usuario financiero), el código de verificación y da clic en “Consultar”.
8. En caso de requerir el formulario físico de reclamos o quejas, para presentarlo en nuestras oficinas a nivel nacional, da clic en “Descarga aquí el Formulario Único de Atención FUA, completa la información y entrégalo en Balcón de Servicios de cualquiera de nuestras sucursales o agencias (anexo 10.3).

5.2. Instrucciones para la Atención a Través de Correo Electrónico

Responsable: Cliente / usuario financiero

1. Remite su reclamo, queja o consulta a través de correo electrónico a la dirección atencioncliente@banecuador.fin.ec
2. Refiere datos tales como, nombres, apellidos, número de documento de identificación, medio de contacto, motivo del reclamo, queja o consulta y solicitud en concreto.

Responsable: Analista de Atención al Cliente

3. Recibe la información, la analiza y responde a través del medio que el cliente haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control.
4. Requiere mediante correo electrónico, mayor información al cliente o usuario financiero para la adecuada atención (en caso de ser necesario).

5.3. Instrucciones para la Atención a Través de Call Center

Responsable: Cliente / usuario financiero

1. Llama telefónicamente al número 1800 000 700.
2. Marca la opción de Servicio al cliente, quejas y sugerencias y la llamada será transferida a un ejecutivo o tele operador de *call center*.
3. Proporciona los datos tales como nombres, apellidos, medios de contacto, entre otros, e indica el motivo de la llamada, ya sea por un reclamo, queja o consulta.
4. BANECUADOR no solicita a sus clientes, información confidencial de su usuario ni contraseña por enlaces de correos electrónicos, llamadas o mensajes.

Responsable: Ejecutivo o Tele operador de *call center*

5. Para el caso de reclamos o quejas, ingresa la comunicación del cliente en el sistema creado para el efecto y lo remite a la Unidad de Atención al Cliente.
6. Brinda la respuesta para solventar las consultas de los clientes o usuarios.

Responsable: Analista de Atención al Cliente

7. Recibe la información, la analiza y responde a través del medio que el cliente haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control.

5.4. Instrucciones para la Atención a Través de Balcón de Servicios (Oficinas a Nivel Nacional)

Responsable: Cliente / usuario financiero

1. Se acerca a cualquiera de nuestras oficinas y se dirige al área de balcón de servicios.

Responsable: Asistente de Balcón de Servicios / Asistente de Negocios

2. Recibe el reclamo, queja o consulta
3. Para el caso de consultas, las atiende conforme el procedimiento establecido para el efecto
4. Para el caso de reclamos o quejas, los ingresa la Mesa de Atención Ciudadana y los reasigna a la Unidad de Atención al Cliente

Responsable: Analista de Atención al Cliente

5. Recibe la información, la analiza y responde al reclamante a través del medio que haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control

5.5. Instrucciones para la Atención a Través del Defensor del Cliente

Responsable: Cliente / usuario financiero

1. Presenta su reclamo o queja ante el Defensor del Cliente
2. Adjunta el “Formulario de reclamos para los usuarios y clientes del sistema financiero para atención del Defensor del Cliente”, copias de su documento de identificación y otros documentos que aporten información a su comunicación, tales como copia de la transacción que motiva el reclamo o queja, copia de denuncia presentada ante organismos legales competentes (en caso de haberla), etc.
3. Revisa la respuesta que le entregue el Defensor del Cliente una vez finalizado el análisis correspondiente a su reclamo o queja
4. Solicita se lleve a cabo una audiencia de conciliación en caso de no estar de acuerdo con la respuesta del Banco
5. Acude a la audiencia de conciliación y presenta argumentos para su disconformidad con la respuesta brindada por BANECUADOR B.P.

Responsable: Defensor del Cliente

6. Ingresa el reclamo o queja en el sistema creado para el efecto y lo remite a la Unidad de Atención al Cliente, en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción
7. Recibe la respuesta de la Unidad de Atención al Cliente
8. Informa la respuesta al reclamante
9. Coordina la audiencia de conciliación que se llevará a cabo entre el Banco (debidamente representado por el Gerente de Atención al Cliente) y el reclamante, en caso que el cliente o usuario la solicite
10. En caso de no llegar a acuerdos en la referida audiencia, remite el caso a la Superintendencia de Bancos, a fin de que sea resuelto por el organismo de control

Responsable: Analista de Atención al Cliente

11. Recibe la información, la analiza y responde a través del medio que el cliente haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control

5.6. Instrucciones para la Atención a Través del Servicio de ChatBot

Responsable: Cliente / usuario financiero

1. Ingresa al canal habilitado para el servicio de ChatBot (página web www.banecuador.fin.ec)
2. Escribe las palabras claves de su consulta, reclamo o queja.
3. Revisa la información y direcciones que se remiten como respuesta en el servicio de ChatBot, en las cuales se solventan las consultas o se direcciona a los canales habilitados para registrar un reclamo o queja

Responsable: Analista de Atención al Cliente

4. Modifica la información en el ChatBot, a fin de proporcionar respuestas actualizadas

6. DOCUMENTOS RELACIONADO

No aplica.

7. GLOSARIO Y ACRÓNIMOS

No aplica.

8. FORMULARIOS

No aplica.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

No aplica.

10. ANEXOS

10.1. Formulario Único de Atención de Reclamos y Quejas del Cliente o Usuario Financiero (electrónico)

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN RECLAMOS/QUEJAS

Ciudad: **Fecha:**

IDENTIFICACIÓN CLIENTE

Seleccione*

Persona natural Persona jurídica Persona extranjera

Dirección Domiciliaria y Contactos

Calle: **Número:** **Intersección:** **Barrio / Sector:**

Lugar de Referencia *

Teléfono Principal: **Teléfono 2:** **Celular:** **Correo Electrónico:**

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO/QUEJA

Producto o Servicio en Cuestión: **Monto del Reclamo:** **Valor en letras:**

Si es cliente de BANECUADOR especifique lo siguiente:
Número de cuenta o de operación:

DETALLE DEL RECLAMO / QUEJA

Descripción:

Detalle aquí como sucedieron los hechos, de ser posible especifique lugar o dirección en donde ocurrió.

Oficina donde ocurrieron los hechos:*

--- Seleccione ---

Fecha en la que ocurrieron los hechos:

dd/mm/aaaa

SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

Solicitud concreta:

Detalle aquí la petición concreta que dirige al Banco.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN (Tamaño máximo por archivo 10 MB.)

Formatos permitidos .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .odt, .calc

Copia cédula de ciudadanía / pasaporte

Examinar... | Ningún archi...lecciónado.

Copia de certificado de votación

Examinar... | Ningún archi...lecciónado.

Copia de la transacción objeto del reclamo

Examinar... | Ningún archi...lecciónado.

Otros documentos

Examinar... | Ningún archi...lecciónado.

NOTIFICACIONES (Debe elegir solo una.)

LAS NOTIFICACIONES QUE GENERE EL PRESENTE FORMULARIO, SOLICITO ME LAS HAGAN LLEGAR A:

Correo Electrónico

Teléfono

Agencia Banecuador

--- Seleccione ---

rZXXtXG

rZXXtXG

Enviar

10.2. Formulario de Atención de Consultas del Cliente o Usuario Financiero (electrónico)



Número de identificación *

Nombres *

Apellido Paterno *

Apellido Materno

Teléfono de contacto *

Correo Electrónico

Agencias *

Seleccione por favor

Categoría *

Seleccione por favor

Subcategoría *

Seleccione por favor

Descripción de la consulta: *

Escriba la palabra de la imagen *



10.3. Formulario Único de Atención de Reclamos y Quejas del Cliente o Usuario Financiero (físico)

Parte frontal



FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN RECLAMOS / QUEJAS

Nº de trámite / incidencia:		CIUDAD	FECHA (DÍA, MES, AÑO)
<p>1. Su opinión es importante para mejorar el servicio que brinda esta Institución. 2. Para que su reclamo y/o queja sea correctamente atendido, es importante que llene todos los campos posibles.</p>			
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO FINANCIERO			
PERSONA NATURAL			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
		<input type="checkbox"/> CEDULA CIUDADANA	<input type="checkbox"/> PASAPORTE
PERSONA JURÍDICA		GÉNERO	EDAD
RAZÓN SOCIAL		RUC	
REPRESENTANTE LEGAL (apellido paterno, materno, nombres)		CÉDULA CIUDADANÍA	
DIRECCIÓN DOMICILIARIA Y CONTACTOS			
PROVINCIA	CANTÓN	BARRIO/SECTOR	
CALLE	No.	INTERSECCIÓN	REFERENCIA
TELÉFONO 1	TELÉFONO 2	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO			
PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN			
<input type="checkbox"/> Cuenta corriente	<input type="checkbox"/> Certificado de depósito	<input type="checkbox"/> Servicio recibido	
<input type="checkbox"/> Cuenta de ahorros	<input type="checkbox"/> Buro de información crediticia	<input type="checkbox"/> Otro (especifique) _____	
<input type="checkbox"/> Cheques	<input type="checkbox"/> Préstamo	Nº. Cta/operación/tarjeta: _____	
<input type="checkbox"/> Cajero automático	<input type="checkbox"/> Tarifa por servicios		
MONTO DEL RECLAMO			
VALOR EN NÚMEROS _____	VALOR EN LETRAS _____		
BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRESUNTOS HECHOS MATERIA DE ESTE FORMULARIO			
OFICINA / LUGAR DONDE OCURRIERON LOS HECHOS _____		FECHA DE LOS ACONTECIMIENTOS: _____	_____ / _____ / _____
SI REQUIERE MÁS ESPACIO PUEDE ADJUNTAR DOCUMENTO			
SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD			
<hr/> <hr/> <hr/>			
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN			
<input type="checkbox"/> Copia cédula de ciudadanía / pasaporte	<input type="checkbox"/> Copia certificado de votación	<input type="checkbox"/> Copia de documentos adicionales	
Especifique los documentos adicionales: _____			
NOTIFICACIONES: Las notificaciones que genere el presente formulario, solicito me las hagan llegar a:			
<input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Oficina BanEcuador B.P. Nombre de la oficina: _____			
AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE:			
Autorizo a BanEcuador B.P. a obtener la información referente a mi riesgo crediticio y en general de mis activos, pasivos y cumplimiento de mis obligaciones, de cualquier fuente pública o privada legalmente autorizada.			
Firma del Cliente/Usuario Cl:		ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL BANCO	
ATENDIDO POR: Firma: _____ Nombre: _____ Fecha: _____ Hora: _____ Nº de fojas: _____		RECUERDA QUE TAMBIÉN PUEDES HACER TUS RECLAMOS/QUEJAS A TRAVÉS DE Correo Electrónico: correo@banecuador.ec Página Web: www.banecuador.ec Call Center: 1800-000-700	

Parte posterior

GUIA PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN (RECLAMOS/ QUEJAS) POR PARTE DE LOS USUARIOS BANECUADOR B.P.

Para que su reclamo/queja sea correctamente atendido, es importante que llene todos los campos posibles.

Ciudad

Ingrese la ciudad en la que está prestando el reclamo/ queja

Fecha (día/mes/año)

Ingrese la fecha en la que está presentando su solicitud, llenando las casillas respectivas

Persona Natural

Ingrese el apellido paterno, materno, nombres y el número de cédula de ciudadanía o pasaporte de la persona que presenta el reclamo/ queja

Persona Jurídica

Ingrese la razón social, el número de RUC y los datos del Representante Legal. (Apellidos paterno, materno, nombres)

Dirección domiciliaria y contactos

Ingrese la calle, número, intersección, barrio/ciudadela, teléfonos convencionales, teléfono celular y correo electrónico

Identificación del Reclamo o Queja

En este campo es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o queja

Monto del reclamo

Valor en números US \$: Ingrese el valor en números

Valor en letras:

Ingrese el valor en letras

SI ES CLIENTE DE BANECUADOR B.P.

Ingrese el número de la cuenta de ahorro, cuenta corriente, número de tarjeta de débito o número de préstamo del cual se presenta el reclamo o queja

Breve descripción de los presuntos hechos**Oficina/ lugar:**

Indique la oficina en donde se suscitó el incidente

Fecha:

Ingrese la fecha en la que ocurrió el incidente

Descripción:

Ingrese un detalle de los hechos materia del reclamo o queja

Solicitud en concreto que dirige a la entidad

Indique en concreto y de manera específica lo que solicita a BanEcuador B.P.

Documentos que se adjuntan

Marque la casilla que corresponda a los documentos que adjunta al formulario

Documentos Adicionales: documentos que presente el cliente detallados

De tener documentos adicionales detallar los mismos

Notificaciones

Indique dónde deben enviarse las notificaciones que genere el reclamo o queja (correo electrónico, teléfono u oficina BANECUADOR B.P.)

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ✓ El original de este formulario y la primera copia se receptará en Servicios Bancarios. La segunda copia se entregará al cliente como respaldo para dar seguimiento al reclamo/queja con los datos del responsable de la gestión en BanEcuador B.P.
- ✓ Este formulario también puede obtenerse de la página web de BanEcuador B.P. (www.banecuador.fin.ec)
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita
- ✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su reclamo