INSTRUCTIVO
Del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos

SEPTIEMBRE, 2020

i. Introducción.-

De acuerdo al Estatuto Orgánico por Procesos del BIESS, la misión de la Dirección de Atención y Requerimiento del Usuario Financiero es: *"Atender las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el BIESS, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad."*

Por esta razón se demanda un documento normativo que facilite, de manera ordenada y metódica, la aplicación permanente del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con el propósito de cumplir 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.

ii. Objetivos.-

- Acoger y atender con celeridad, eficacia, eficiencia, seguridad jurídica dentro del respeto al debido proceso y a los derechos legalmente reconocidos, las consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Garantizar que el procedimiento de atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social disponga de medios técnicos, humanos y materiales apropiados para el cumplimiento oportuno de respuestas.
- Incorporar mecanismos de control durante las etapas del procedimiento de atención de consultas, quejas y reclamos para garantizar a los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el apego estricto respecto de la protección de los derechos del usuario financiero.
- Actualizar el marco normativo referente a las condiciones generales y particulares que regulan el procedimiento de quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN- DARU -AC-015-2020

EL GERENTE GENERAL DEL BANCO
DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Considerando:

Que, el Art. 1 de la Ley del BIESS, define al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como una institución financiera pública con autonomía técnica, administrativa y financiera, con finalidad social y de servicio público, de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con personería jurídica propia.

Que, el Art. 2 de la Ley del BIESS y el Art. 3 del Estatuto Social del Banco, indican que el objeto social del Banco será la prestación de servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS; y, la prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados.

Que, el Art.9 del Capítulo V de la "Protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos" del Libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" indica que las instituciones del sistema financiero estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios financieros les presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales, de igual manera las instituciones del sistema financiero se asegurarán que sus servicios de atención se encuentren dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Que, 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 determina las indicaciones para elaborar el "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas".

Que, se mantendrá la prestación de servicios financieros públicos diferenciados y de calidad; y, como resultado se requiere un procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

RESUELVE EXPEDIR EL PRESENTE:

Instructivo Del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos

CAPÍTULO I: Generalidades

Art.1.- Ámbito de Aplicación.

Las disposiciones de este Instructivo deberán ser ejecutadas por todos los servidores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social entre cuyas funciones estén determinadas las de gestionar el procedimiento de atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art.2.- Responsables.

Dirección de Atención y Requerimiento del Usuario Financiero es la responsable de la aplicación del presente Instructivo con la participación de:

- Subgerencia de Crédito.
- Subgerencia de Operaciones.
- Coordinación de Tecnología.
- Coordinación Jurídica.
- Unidad de Cumplimiento.
- Defensoría del Cliente.

Art.3.- De los principios para la ejecución del procedimiento.

- El procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se sujetará a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia y eficiencia, calidad, coordinación y respetará las garantías básicas del debido proceso.

3.1. Del principio de celeridad.

- La Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero del BIESS respetará los plazos definidos por la Superintendencia de Bancos para la atención de los trámites de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o

beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dentro y fuera del territorio nacional.

3.2. Del principio de seguridad jurídica.

- La Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero del BIESS garantizará que las actividades iniciales, paralelas y finales derivadas del proceso y/o subproceso para atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dentro y fuera del territorio nacional se enmarquen dentro de los preceptos legales para prevenir y evitar vulnerabilidad de los derechos.

3.3. Del principio de eficacia y eficiencia.

- La Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero del BIESS atribuirá el concepto de eficacia en virtud de lograr atender la totalidad de las consultas, quejas o reclamos presentados; para lo cual, se monitoreará y controlará, así como se establecerán metas que se incluirán en los instrumentos de planificación. De igual manera, asociado al principio de eficacia, se contemplará el de eficiencia a fin de disponer la menor cantidad de recursos para finalizar las actividades asignadas dentro del tiempo establecido.

3.4. Del principio de calidad.

- La Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero del BIESS manejará el principio de calidad asociado a todas y cada una de las etapas del procedimiento de atención de consultas, quejas y reclamos con el objeto de alcanzar la excelencia definida como una cualidad propia e inherente al procedimiento que permite satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores financieros y/o beneficiarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

3.5. Del principio de coordinación.

- La Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero del BIESS ejecutará las actividades, tareas lógicas y secuenciales en coordinación con las unidades participantes, dentro del proceso de atención de consultas, quejas y reclamos, cuidando la interacción eficaz y eficiente entre las unidades de gestión.

Art.4.- Disposiciones relacionadas con la forma de atención de consultas, quejas y/o reclamos

a) Las y los funcionarios de la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero atenderán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitando resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

b) Deberá considerarse la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario de la entidad financiera:

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

ii. Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la/el cliente 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/el cliente o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

iv. Tener amistad íntima, enemistad manifiesta o controversia pendiente, con la/el cliente o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

v. En cualquiera de estos casos deberá presentarse la excusa.

Art.5.- Obligaciones de los funcionarios y/o colaboradores del BIESS

Las obligaciones de los funcionarios y/o colaboradores son:

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 clientes.
c) Resolver los requerimientos de forma independiente.

CAPÍTULO II
DEL PROCEDIMIENTO

Art.6.- Normas generales para la ejecución del procedimiento

8.1. El BIESS no requerirá la comparecencia personal del cliente (afiliado/a, jubilado/a o pensionista) al establecimiento o sucursal para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos, o para su seguimiento; en tal sentido, la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero del BIESS ha definido un procedimiento virtual de consignación de pedidos que se lo ejecutará a través de medios tecnológicos habilitados para el envío del requerimiento.
De manera paralela a la recepción virtual, se mantendrá la modalidad de atención presencial como una segunda opción de servicio.

8.2. El BIESS desarrollará un formulario de solicitud para la presentación de las consultas quejas o reclamos, el mismo que estará puesto a disposición de los clientes de forma digital en la página web (www.BIESS.fin.ec) y redes sociales del Banco, y de forma física en agencias y/o sucursales del Banco.

8.3. Las y los clientes serán debidamente atendidos por el BIESS respecto a la tramitación de sus consultas, quejas o reclamos en los canales y horarios habilitados para el efecto.

8.4. El horario de atención al público para la atención de reclamos y requerimientos del cliente estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Balcón de Servicios, de acuerdo a lo que disponga la Administración del Banco.

8.5. El área encargada de conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos será la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero, en coordinación con las unidades participantes.

8.6. Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, desde la fecha de su recepción en el área de atención de consultas, quejas y reclamos. Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver el Banco dará respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos; y las decisiones que se adopten al término de la tramitación.

8.7. En caso de que el cliente presente disconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste es el de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

8.8. En la razón de recepción de las consultas, quejas o reclamos constaran los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, y se entregara una copia al consumidor financiero.

8.9. En caso de que la consulta queja o reclamo se recepte por medio de correo electrónico se remitirá al consumidor financiero en un plazo de veinticuatro (24) horas, la razón de recepción de su consulta, queja o reclamo.

8.10. La Dirección de Requerimientos del Usuario Financiero, por cada consulta, queja o reclamo estructurará un expediente físico y electrónico donde se encontraran los documentos e información obtenida por el BIESS o por el cliente de forma cronológica. Este expediente deberá ser completo y contener todas las actuaciones relativas a la consulta queja o reclamo.

8.11. El seguimiento de los reclamos se los realizará a través del medio por el cual el cliente se contactó con el Banco.

8.12. El cliente evaluara los servicios y el nivel de satisfacción con respecto a la gestión realizada por el Banco para solventar su consulta, reclamo o queja mediante criterios e indicadores que consideren principios de eficiencia, calidad, oportunidad y motivación, los resultados de dicha evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de forma mensual.

8.13. Se registrarán de manera cualitativa y cuantitativa factores de evaluación de la gestión desempeñada por la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero en función de las necesidades de la Dirección. De igual manera se implementará un instrumento de medida a los servidores a través del cual se monitoreará el avance de la meta de la atención de consultas, quejas y reclamos a cumplir.

8.14. El BIESS gestionará las consultas, quejas o reclamos de los clientes, en función a lo dispuesto en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos (Anexo 4), con respecto a los Derechos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

Art.7.- Delimitación del proceso

- **Actividades Iniciales:** La consulta el reclamo o requerimiento por parte cliente o entidades externas.
- **Actividades Finales:** Solicitudes atendidas.
- **Procesos Relacionados:** Proceso de concesión de créditos

Art.8.- Ficha del proceso

ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS	Incrementar la satisfacción de los usuarios, clientes y grupos de interés con los productos y servicios que ofrece el BIESS / Incrementar la eficiencia y eficacia institucional.
MACROPROCESO	GESTIÓN ATENCIÓN DE CONSULTAS RECLAMOS O QUEJAS
PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS
SUBPROCESOS	RECEPCIÓN Y NOTIFICACIÓN;
PROVEEDOR	CLIENTE; TECNOLOGÍA; CRÉDITO; ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES; FÁBRICA DE OPERACIONES
CLIENTE	CLIENTE
REQUISITOS DEL PROCESO	FORMULARIO DE CONSULTAS RECLAMOS Y/O QUEJAS
ENTRADAS	CONSULTA RECLAMO Y/O QUEJA
SALIDAS	RESPUESTA A LA CONSULTA RECLAMO Y/O QUEJA
RECURSO HUMANO	1.- SERVICIO AL CLIENTE: - Dirección de Balcón de Servicios - Asesor de Servicio al Cliente 2.- RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS - Director de Atención & Requerimientos el Usuario Financiero - Analistas de Atención & Requerimientos el Usuario Financiero - Asesores de Servicio al Cliente
RIESGOS	- Incumplimiento a los tiempos de atención establecidos. - Pérdida de la información y documentación. - Indicadores bajos de satisfacción del cliente, afectando la imagen del Banco.
INDICADORES	**Nombre Indicador.-** PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

	Fórmula.- NÚMERO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS / NÚMERO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS SOLICITADOS **Periodicidad.-** Mensual **Meta:** 100% **Fuente:** Base de consultas, quejas y reclamos de la Dirección de Atención & Requerimientos el Usuario Financiero

Art.9.- Diagrama de Flujo

5.1. Narrativa del Flujo

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01.- Presentar quejas, requerimientos y/o reclamos	El cliente puede realizar su queja, reclamo o requerimiento a través de los siguientes Canales: 1) Por teléfono mediante el Call Center llamando al 1-800-BIESS7. 2) De manera física: a. De forma escrita a través del Front Asesor de Servicio) y ventanilla única a través del Quipux. b. De manera física sea de forma verbal a través del Front (Asesor de Servicio). 3) Por correo electrónico a través del buzón ayudaprestamos@BIESS.fin.ec. 4) Por redes sociales. 5) A través de la Defensoría del Cliente.	CLIENTE (Afiliado/Jubilado/Pensionista o Cesante)
02. Recibir queja, reclamo o requerimiento por Call Center	Si la consulta queja o reclamo es mediante el canal telefónico 1-800-BIESS7, se recibe la llamada sea consulta queja y/o reclamo y el asesor del call center llenará internamente la información del cliente en el formulario **(Anexo 3)**. La conversación será grabada. Para consulta quejas o reclamo vía telefónica no será necesaria la remisión de ningún tipo de documento escaneado o firmado, sin embargo se solicitará al cliente señalar los medios adecuados por los cuales el BIESS podrá ponerse en contacto. En caso de ser consultas rápidas se solventa en ese momento.	Asesor Call Center
03. Recibir consulta queja y/o reclamo física de modalidad escrita	Se receptara la consulta queja y/o reclamo mediante el formulario **(Anexo 3)** o carta donde detallara su petición que deberá estar firmado por el cliente y adjuntara la documentación que el cliente crea pertinente.	Asesor del Balcón de Servicio

04. Recibir consulta queja y/o reclamo física de modalidad verbal	Si la consulta queja o reclamo es verbal la o el asesor de balcón de servicio llenara el formulario en el cual quedara sentada la firma u otro medio de aceptación del cliente y el nombre y la firma del funcionario que recepta el formulario. El cliente entregará la documentación que crea pertinente a la consulta queja y/o reclamo que el funcionario detallara en el formulario.	Asesor del Balcón de Servicio
05. Recibir consulta queja y/o reclamo por correo electrónico	Se receptara vía correo electrónico la consulta queja y/o reclamo, mediante el cual el cliente deberá enviar su información personal y la información de su reclamo queja o consulta y autorizara que las notificaciones que se generen se hagan llegar al contacto telefónico y correo electrónico indicado por el cliente.	Analista de la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero
06. Recibir consulta queja y/o reclamo vía redes sociales	El cliente a través de las redes sociales oficiales del BIESS enviará su consulta queja o reclamo y el BIESS le re direccionará con el enlace a la página web, para que este sea atendido vía telemática. En caso de ser consultas rápidas se solventa en ese momento. Las redes sociales habilitadas para consultas, reclamos y/o quejas son: - Facebook: BIESSEcuador - Twitter: @BIESSEcuador - Instagram: @BIESSecuador	Analista de Comunicación Social
07. Recibir consulta queja y/o reclamo a través de la defensoría del cliente	El cliente podrá remitir sus consultas, quejas o reclamos a través de la defensoría del cliente que se encuentra ubicada en la matriz del BIESS y también a través del canal electrónico y vía telefónica que se detallan en la página web del banco.	Defensor/a del Cliente
08. Resolver la queja, reclamo o requerimiento	El BIESS analizará cada caso a fin de dar respuesta y resolver las quejas, reclamo o requerimiento de los clientes a través de la Dirección de Atención & Requerimientos el Usuario Financiero, unidades de negocio y demás áreas operativas del Banco	Dirección de Atención & Requerimientos el Usuario Financiero / Unidades de negocio y Operativas del Banco

09. Recibir respuesta	Recibirá la respuesta de su consulta queja o reclamo al teléfono y/o correo autorizados por el cliente.	CLIENTE (Afiliado/Jubilado/Pensionista o Cesante)
10. Evaluar la atención	Una vez respondida la consulta queja o reclamo Banco de manera virtual se contactara con el cliente para que realice una evaluación al resultado de su pedido, a través de preguntas cerradas, las mismas que estarán sujetas a cambios en función de los requerimientos por la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero.	CLIENTE (Afiliado/Jubilado/Pensionista o Cesante)

COMUNÍQUESE.- Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 10 de septiembre de 2020.

Mgs. Diego Burneo Aguirre
Gerente General BIESS

CERTIFICO.- Que la presente Resolución fue aprobada por el Gerente General del BIESS el 10 de septiembre de 2020.

Dr. Paúl Romero Osorio
Secretario General del BIESS

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I: Generalidades 4

Art.1.- Ámbito de Aplicación. 4

Art.2.- Responsables. 4

Art.3.- De los principios para la ejecución del procedimiento. 4

3.1. Del principio de celeridad. 4

3.2. Del principio de seguridad jurídica. 5

3.3. Del principio de eficacia y eficiencia. 5

3.4. Del principio de calidad 5

3.5. Del principio de coordinación. 5

Art.4.- Las disposiciones relacionadas con la forma de atención de consultas, quejas y/o reclamos 5

Art.5.- Obligaciones de los funcionarios y/o colaboradores del BIESS 6

CAPÍTULO II 6

DEL PROCEDIMIENTO 6

Art.6.- Normas generales para la ejecución del procedimiento 6

Art.7.- Delimitación del proceso 8

Art.8.- Ficha del proceso 9

Art.9.- Diagrama de Flujo 11

5.1. Narrativa del Flujo 12

Anexo 1 16

ANEXO 2.- GLOSARIO 16

ANEXO 3. FORMULARIO PARA CONSULTAS, RECLAMOS O QUEJAS 18

ANEXO 4. LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS 20

ANEXO 2.- GLOSARIO

- **Consulta o Requerimiento:** Es la necesidad de servicios solicitados por el cliente, satisface necesidades de orientación o información dentro del proceso regular de los productos ofertados por el servicio, actividad que busca responder a una o más necesidades de un cliente.

- **Defensor del Cliente:** Es la persona natural designada por el Superintendente de Bancos y Seguros de una terna presentada por la asociación jurídicamente constituida por los depositantes o clientes de cada institución del sistema financiero.

- **Consumidores financieros y/o beneficiarios:** Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

- **Quejas:** Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los clientes plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos, servicios, y/o prestaciones que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados.

- **Reclamo:** Solicitud que busca generar una solución a las inconsistencias dadas en el proceso del Banco, inconformidad del cliente por el resultado obtenido versus el esperado.

ANEXO 3. FORMULARIO PARA CONSULTAS, RECLAMOS O QUEJAS

Biess Banco del IESS

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

FECHA	DÍA	MES	AÑO

OFICINA DONDE INGRESA SU RECLAMO _____ CIUDAD _____

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS _____ CEDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE _____

CORREO ELECTRÓNICO _____ TELEFONO _____ CELULAR _____

PROVINCIA DE RESIDENCIA _____ DIRECCIÓN DE RESIDENCIA _____

ESTA INTERESADO EN SOLICTAR UN/A

QUEJA ☐ RECLAMO ☐ CONSULTA ☐

PRODUCTO SOBRE EL CUAL PRESENTA SU CONSULTA, QUEJA

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS ☐ PRÉSTAMOS PRENDARIOS ☐

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS ☐ OTRO: ESPECIFIQUE ☐ _____

PETICIÓN

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN (detalle)

Autorizo que las notificaciones que se generen de la presente consulta, queja o reclamo se me las hagan llegar a los teléfonos y correo electrónico anteriormente indicados.

_____ FIRMA DEL CLIENTE	PARA USO BIESS _____ NOMBRE DEL ASESOR _____ FIRMA DEL ASESOR FECHA:

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

√ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir al BIESS la fe de la presentación de su copia.

√ Ingrese la fecha de presentación del formulario.

√ Ingrese la oficina y ciudad donde ingresa su reclamo

√ Ingrese la información sobre nombre completo, número de cédula, número telefónicos, provincia, y correo electrónico.

√ Señale puntualmente si es una queja, reclamo o consulta.

√ Señale puntualmente el producto o servicio sobre el cual presenta su reclamo.

√ Realice la petición concreta sobre el producto o servicio sobre el cual presenta su reclamo.

√ Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.

√ Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

√ El formulario y su tramitación son gratuitos.

√ Este formulario también puede obtenerse de la página web del BIESS (www.biess.fin.ec).

√ Lea detenidamente la información que se le solicita.

√ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.

√ De conformidad con la resolución SB-2020-0540, Artículo 19. - "Atender y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por los La obligación por parte de la entidad 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) cuando se hayan originados en el país."

ANEXO 4. LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

ARTÍCULO 17.- Derechos.- En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:

a) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria, de conformidad con lo previsto en el Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente, así como cualquier otra categoría reconocida por éste;

b) Recibir de las entidades controladas, de acuerdo con la normativa vigente, programas de educación financiera que fomenten la creación y desarrollo de capacidades financieras, el conocimiento de productos y servicios financieros, la formación de comportamientos, hábitos y actitudes financieras, derechos y obligaciones; las funciones de la Superintendencia de Bancos; el rol de las entidades controladas; y, la base legal pertinente, con la finalidad de que el consumidor financiero pueda administrar responsablemente sus recursos, tomar decisiones informadas y conocer sus derechos; para promover así la inclusión financiera;

c) Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones;

d) Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en los tiempos establecidos en la presente norma;

e) Recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la protección de sus derechos constitucionales y legales, sobre productos, servicios y/o prestaciones que otorguen las entidades controladas;

f) Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos, servicios y prestaciones ofertados, por parte de las

entidades controladas, especialmente en los aspectos financiero, legal, operativo, fiscal y comercial, considerando al menos lo siguiente:

i) La información deberá estar al alcance del consumidor financiero y/o beneficiario antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada de manera clara y sencilla;

ii) Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos, previamente a su suscripción, a fin de evitar errores de interpretación;

iii) Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos asociados al producto, servicio y/o prestación ofertado, de conformidad con la ley y la normativa pertinente, incluyendo intereses, seguros, tasas de cambio, gastos, contribuciones, erogaciones, comisiones, impuestos y demás, de manera previa Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos a la celebración del contrato, los cuales deberán indicarse de modo organizado y visible a fin de permitir al consumidor financiero y/o beneficiario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la contratación del mismo;

iv) Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos se celebren en base a lo ofertado en dichos productos o servicios;

v) Conocer en forma previa, expresa, y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios a fin de cuidar que no se afecten sus derechos;

vi) Conocer previamente y por cualquier medio accesible y en el lugar en el cual adquirió la obligación, acerca de la cesión y transferencia de la misma a otra entidad, sin importar si es titular, codeudor o garante;

vii) Los deberes y responsabilidades que asume el avalista fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y, los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera y/o de seguridad social;

viii) Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato; y,

ix) Cualquier otra información necesaria para que el consumidor financiero y/o beneficiario comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un

producto, servicio y/o prestación. La información que suministre la entidad controlada de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

g) Las entidades controladas deben dar a conocer al consumidor financiero y/o beneficiario al menos lo siguiente:

i) Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

ii) Los canales de atención a través de los cuales podrán realizar cualquier consulta o presentar cualquier inconformidad (consulta, queja o reclamo) respecto a los productos, servicios y/o prestaciones ofrecidos, que deberán incluir el área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada; el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos. Esto debe ser parte del modelo de negocio y operativo de las entidades controladas;

iii) Las medidas para el manejo seguro del producto, servicio y/o prestación;

iv) Los cargos o costos por utilización de los servicios y/o prestaciones por el uso de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros, de acuerdo con el marco jurídico vigente; y, Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

v) Los canales de atención a través de los cuales pueden conocer y es publicado cualquier ajuste o modificación de los costos, previamente pactados en el contrato celebrado con la entidad.

h) Elegir con plena libertad productos, servicios y/o prestaciones ofertados por las entidades controladas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos mediante prácticas prohibidas por parte de las entidades controladas, en transgresión de los principios de competencia leal y mejores prácticas;

i) Exigir que las entidades controladas respeten su privacidad y protejan sus datos no públicos, los cuales deben utilizarse únicamente para los fines específicos, con su autorización previa y expresa, o siempre que la ley lo permita. Cada entidad controlada que reúne, recibe, posee, almacena, trata o maneja datos no públicos de los consumidores financieros, debe contar con políticas y procedimientos adecuados que:

i) Consagren el principio de que los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios son de su propiedad;

ii) Establezcan claramente las prácticas y políticas del proveedor de servicios financieros auxiliares con respecto a los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

iii) Expliquen con claridad los propósitos por los cuales se recopilan y usan los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

iv) Aseguren prácticas y procedimientos de seguridad razonables para proteger los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios; y,

v) Incluyan procedimientos claros en caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario permita voluntariamente revelar sus datos no públicos.

j) Requerir que se establezca y se informe con anticipación la manera en que la entidad controlada procesa y almacena los datos no públicos de los consumidores y/o beneficiarios, considerando que:

i) Los consumidores y/o beneficiarios deben estar al tanto de que sus datos no públicos están siendo recopilados, conocer el propósito por el cual se recopilan los datos, quiénes son los destinatarios de los datos, y los detalles del contacto de la entidad controlada que recopila los datos;

ii) Los clientes tienen derecho a revisar sus datos no públicos para garantizar que los datos erróneos o deficientes se corrijan o se enmienden, como sea posible; Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

iii) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán: recopilarse únicamente con fines específicos y legítimos; procesarse en forma legal; ser siempre certeros, relevantes y, según corresponda, estar actualizados; y,

iv) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios que sean erróneos o estén incompletos deberán corregirse, completarse, destruirse o limitarse, según corresponda.

k) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones, en al menos las siguientes condiciones:

i) Celebrar contratos y aceptar expresamente productos, servicios y/o prestaciones, a través de medios o canales electrónicos y/o físicos;

ii) Tanto los consumidores financieros y/o beneficiarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los productos y servicios ofrecidos. Las entidades controladas conservarán dichos

contratos por un período no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero;

iii) Las entidades controladas deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que utilicen para los distintos productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para conocimiento y consulta del público;

iv) Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad financiera, acorde con las mejores prácticas;

v) Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad controlada, acorde con las mejores prácticas;

vi) Disponer de los recursos entregados a las entidades controladas de forma oportuna, de acuerdo con las condiciones pactadas, a través de los canales de atención existentes; y, vii) Disponer de los servicios de banca móvil o electrónica las 24 horas del día y los 365 días del año, cuya continuidad debe ser garantizada por las entidades controladas, a fin de satisfacer sus necesidades y demandas.

l) Exigir que los contratos de adhesión, sean simples, transparentes y no contengan cláusulas que permitan a la entidad controlada lo siguiente: Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

i) La variación unilateral y no acordada previamente del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al consumidor financiero y/o beneficiario, salvo disposición normativa en contrario;

ii) Cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos prohibidos por el marco jurídico vigente;

iii) El cobro de cargos por servicios, sin que se establezca la obligación de prestar consentimiento, informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;

iv) La resolución unilateral del contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor financiero y/o beneficiario nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor financiero y/o beneficiario; v) Incluir espacios en blanco o textos ilegibles;

vi) Cambiar los términos y condiciones de los servicios o productos ofertados sin que se haya comunicado previamente de estos cambios al consumidor financiero y/o beneficiario y éste los hubiere aceptado; y,

vii) Cualquier otra cláusula que se entienda como contraria a los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, según lo establecido en la presente normativa y en el marco jurídico vigente.

m) Recibir productos y servicios financieros con estándares de calidad y seguridad, en al menos las siguientes condiciones:

i) De forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato;

ii) Obtener oportunamente de las entidades controladas, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de productos, servicios y/o prestaciones. Además, tendrá derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto;

iii) Pre cancelar o pre liquidar las obligaciones contraídas y otros servicios derivados de dicha operación, sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna;

iv) Decidir si prefiere la disminución de plazo, o la del valor de la cuota, cuando realiza un abono al capital de una obligación; y,

v) Acceder sin restricción alguna a sus datos personales que conserve la entidad controlada, con la que mantenga o haya mantenido una relación comercial; y a exigir la rectificación en caso de que la información sea inexacta o errónea, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.

n) Acceder libremente a su información personal y financiera que reposa en la entidad controlada, la cual debe ser tratada de acuerdo a los siguientes parámetros: Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

i) Que se garantice la confidencialidad y la privacidad sobre sus datos como consumidor financiero y/o beneficiario, en los términos que establecen las normas vigentes;

ii) Que sus datos sean recopilados, previa autorización expresa, con la finalidad determinada y prevista en el marco jurídico vigente, para la obtención de su historial crediticio; y,

iii) Que se entienda que existe autorización expresa de su parte para la recopilación de la información, en los siguientes casos:

(1) Cuando ha sido otorgada libremente bajo su autorización y consentimiento;

(2) Cuando es específica y se refiere a la determinación concreta de los medios y fines de su recolección y tratamiento;

(3) Cuando se le ha informado sobre las implicaciones de la autorización en cumplimiento del principio de transparencia;

(4) Si no se presentan dudas sobre el alcance de la autorización otorgada;

(5) Cuando se la haya dado con anterioridad a su recopilación y tratamiento, ya sea en el momento mismo de la recolección del dato, o cuando se obtiene directamente del titular; y, excepcionalmente, de forma posterior cuando los datos personales no se obtuvieren de forma directa; y,

(6) Cuando se pueda demostrar que el titular manifestó su voluntad a través de una declaración o acción clara, afirmativa o se deduzca de una acción del titular.

iv) Que su autorización sea revocada, a su sola y expresa solicitud por escrito, con celeridad, eficacia y gratuidad;

v) Que sus datos personales sean tratados por las entidades financieras y las fuentes de información, los prestadores del servicio de referencias crediticias y los clientes, con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales, la ley, y demás normativa;

vi) Que dicho tratamiento sea acorde con la finalidad por la cual fue recolectada la información personal;

vii) Que sus datos personales sean tratados con tal carácter, y que no sean transferidos, cedidos, vendidos, comunicados o entregados a terceros por cualquier medio, para un fin distinto de aquel para el que fueron recopilados;

viii) Conocer la forma en que se aseguran, se tratan, se transfieren en actos autorizados por las normas y comunican sus datos;

ix) Que sus datos personales sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables y claros, de tal manera que no se altere su veracidad;

x) Que sus datos sean conservados únicamente por el tiempo previsto en la Ley;

xi) Conocer y acceder a toda su información que consta en la base de datos, sin necesidad de justificación alguna; de forma irrestricta y totalmente gratuita; Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

xii) Recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y mecánico; y

xiii) Conocer y acceder a toda la información personal relacionada con las operaciones efectuadas por los consumidores financieros, sobre los depósitos, créditos, tarjetas de crédito, intereses, tasas y los propios de la actividad financiera; así como grabaciones de audio o video, documentos contables que deben ser conservados por las entidades controladas en los tiempos y condiciones establecidas en la Ley. Esa información será entregada a los consumidores financieros y/o beneficiarios cuando éstos la requieran en un plazo no mayor a 15 días desde que se realizó la petición. La negativa o entrega incompleta de la información hará presumir como ciertos los fundamentos alegados por los consumidores financieros que han presentado una consulta, queja o reclamo.

o) Recibir protección y a demandar de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras;

p) Exigir que se garantice la preservación de sus depósitos como de los consumidores financieros, evitando fraudes informáticos o no informáticos; y que si las entidades controladas entregaren dinero de los consumidores financieros a través de operaciones fraudulentas, asumirán la responsabilidad pecuniaria. Este derecho comprende:

i) Que las entidades controladas cumplan las normas de riesgo operativo para proteger los depósitos y medios de pagos (tarjetas de crédito) de los consumidores financieros; y,

ii) Que de existir detrimento patrimonial para los consumidores financieros por hechos fraudulentos, la entidad financiera iniciará investigaciones a profundidad para determinar la responsabilidad interna de esos hechos; que en caso de estar involucrado el personal de la entidad bancaria, se adoptará las medidas y sanciones correspondientes; y, reparará a los depositantes por esos hechos de modo inmediato.

q) Exigir a las entidades controladas que la prestación de productos, servicios y/o prestaciones a través de canales electrónicos cumplan con su funcionamiento, con base en los parámetros establecidos por este organismo de control;

r) Rescindir cualquier contrato de productos y servicios financieros dentro de un tiempo razonable posterior a la fecha en que firmó el contrato, o dentro del período en que puede ejercer este

derecho. Las entidades controladas deben notificar sobre Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos el derecho de rescisión del cliente en todos los contratos y declaraciones referidas a los productos y servicios financieros;

s) Recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos, servicios y/o prestaciones otorgados por medio de canales físicos y/o electrónicos cuando se vea afectado el consumidor financiero y/o beneficiario;

t) Exigir protección sobre la falsa promoción y/o métodos comerciales desleales; y,

u) Exigir que se garantice la privacidad e intimidad personal; y que las entidades financieras acosen comercialmente a los consumidores financieros y/o beneficiarios.