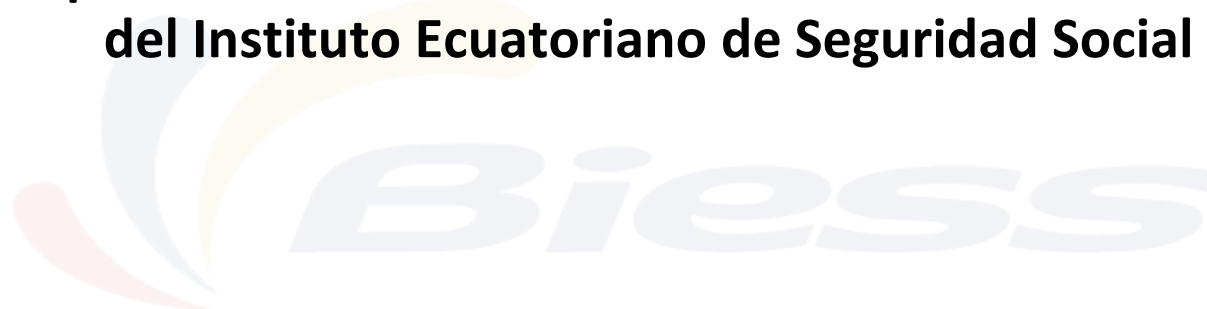




**Instructivo del procedimiento para la atención
de consultas, quejas y reclamos presentados
por los clientes o usuarios financieros del Banco
del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**



**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL USUARIO
FINANCIERO**

VERSIÓN 1.0

JUNIO 2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	BASE LEGAL	1
2.	OBJETIVO GENERAL	1
3.	ALCANCE	1
4.	CONSIDERACIONES GENERALES:.....	1
5.	ANEXOS.....	5

1. BASE LEGAL

El marco legal y regulatorio para la definición del procedimiento de atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los clientes o usuarios financieros del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se encuentra enmarcado en:

- Normativa de la Superintendencia de Bancos, Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado, Título XIII.- de los usuarios financieros, Capítulo V.- de la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos
- Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C de 28 de julio de 2020 emitida por la Superintendencia de Bancos.

2. OBJETIVO GENERAL

Suministrar una guía informativa para la recepción y atención de las consultas, quejas y reclamos presentados por los clientes o usuarios financieros del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través de los diferentes canales de atención habilitados.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción del reclamo, queja o consulta a través de los diferentes canales de atención establecidos por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, hasta la emisión de la respuesta motivada bajo los principios de confidencialidad, seguridad, eficiencia, eficacia, calidad y oportunidad dentro de los plazos definidos por los entes de control.

4. CONSIDERACIONES GENERALES:

- 4.1.** La atención de consultas, quejas y reclamos ingresados por los clientes o usuarios financieros a través de los diferentes canales de atención, no será aplicable para procesos que no tengan relación con la prestación de servicios al cliente o usuario financiero.
- 4.2.** La Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero es el área responsable del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en liderar la gestión de atención de consultas, quejas y reclamos que presenten los clientes o usuarios financieros y se deriven de sus relaciones contractuales y/o comerciales.
- 4.3.** Los servidores y servidoras del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social involucrados en el proceso de atención de consultas, quejas y/o reclamos, están obligados a:
 - 4.3.1.** Brindar un trato eficiente, eficaz, cordial, justo, equitativo y respetuoso al cliente o usuario financiero.
 - 4.3.2.** Entregar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna que permita al cliente o usuario financiero tener el conocimiento cabal sobre la tramitación de las consultas, quejas y reclamos presentados y puedan tomar decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos.

- 4.3.3.** Comunicar los derechos y obligaciones de los clientes o usuarios financieros de así requerirlos.
- 4.3.4.** Dar atención prioritaria, ágil, oportuna y responder las consultas, quejas y reclamos de manera motivada, en estricto cumplimiento a los tiempos establecidos por la Superintendencia de Bancos.
- 4.3.5.** Solucionar las consultas, quejas y reclamos de forma imparcial, y evitar resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- 4.4.** El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social atenderá las consultas, quejas y reclamos dentro de los plazos definidos por los entes de control.
- 4.5.** Toda la información de los clientes o usuarios financieros que se maneje para la atención de consultas, quejas y consultas, es de carácter confidencial, sujeta a sigilo bancario y no será divulgado a terceros.
- 4.6.** Los clientes o usuarios financieros autorizan a través de la aceptación del formulario; la utilización de la información de manera directa o indirectamente para la atención de requerimientos, mercadeo, procesamiento, análisis, investigación, estadísticas, referencias y reporte a los entes de control.
- 4.7.** Los formularios para la gestión de consultas, quejas y reclamos se encuentran habilitados de acuerdo a los canales de atención y su tramitación es gratuita.
- 4.8.** En caso que el cliente o usuario financiero realice personalmente una consulta, queja o reclamo, el Asesor de la Dirección de Balcón de Servicios deberá solicitar la presentación de la cédula de ciudadanía para ecuatorianos y cédula de identidad, pasaporte o código otorgado por el IESS para extranjeros; mientras que, para los canales virtuales, deberá proporcionar sus datos de identificación tales como: nombre, apellido, número de documento de identificación, entre otros; así como también, la documentación que respalde su petición, de ser el caso.
- 4.9.** Los requerimientos presentados por terceras personas serán receptados por el Asesor de la Dirección de Balcón de Servicios con una carta de autorización suscrita por el cliente o usuario financiero y copia del documento de identificación, o poder notariado; el documento de autorización debe especificar la gestión que va a realizar.
- 4.10.** El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no solicita a sus clientes o usuarios financieros información confidencial de su usuario o contraseña por enlaces de correos electrónicos, llamadas o mensajes.

4.11. Los canales y horarios de atención por los cuales se recibirán las consultas, quejas y reclamos del cliente o usuario financiero son los siguientes:



- 4.12.** Es responsabilidad de los servidores que receptan de manera presencial las consultas, quejas y reclamos, entregar la fe de la recepción de forma física donde debe constar los documentos receptados (en caso que lo amerite) detallando las hojas y/o anexos.
- 4.13.** En caso que la consulta, queja o reclamo se recepte a través de medios virtuales; se enviará, la notificación de ingreso al correo electrónico registrado por el cliente o usuario financiero.
- 4.14.** Una vez ingresado el requerimiento y en caso de requerir información o documentación adicional, se solicitará al cliente o usuario financiero el envío de la misma; en caso de no recibir la documentación adicional en los plazos estipulados, se dispondrá su archivo por desistimiento.
- 4.15.** Las respuestas a las consultas, quejas y reclamos, serán enviadas al correo electrónico registrado por el cliente o usuario financiero.
- 4.16.** Los clientes o usuarios financieros tendrán la opción a apelar las respuestas enviadas por parte del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dentro de las siguientes 24 horas; de no haber recibido notificación alguna por parte del cliente o usuario financiero, se entenderá su aceptación y se dará por concluida la petición.
- 4.17.** En caso de disconformidad con el resultado de la investigación, el cliente o usuario financiero tiene el derecho de acudir ante el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos.
- 4.18.** La Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero generará los expedientes digitales de cada uno de los requerimientos recibidos.
- 4.19.** A través de la página web del Biess, módulo reclamos, se encuentra habilitado la opción de seguimiento. Esta opción le permite al cliente o usuario financiero, realizar consultas sobre los avances de sus requerimientos ingresados por los distintos canales habilitados.
- 4.20.** El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social medirá el nivel de satisfacción mediante criterios e indicadores de evaluación de los clientes o usuarios financieros que han interpuesto consultas, quejas o reclamos.
- 4.20.1.** El mecanismo de evaluación se realizará a través de encuestas virtuales de una muestra aleatoria de los clientes o usuarios financieros a nivel nacional.

5. ANEXOS

Anexo 1.- Formulario web de consultas, quejas o reclamos (canal: página web, redes sociales, call center)

Formulario de Consulta / Queja / Reclamo

Trámite Nro.: xxxxxxxx

Fecha y hora: xx/xx/xxxx xx:xx:xx

Identificación del requerimiento

Tipo trámite:

Producto:

Identificación del Cliente

Tipo de identificación:

Identificación:

Apellidos y Nombres:

Edad:

Teléfono/celular:

Género:

Correo Electrónico:

Auto-identificación cultural:

Identificación del Domicilio

Provincia de Residencia:

Cantón de Residencia:

Calle principal:

Calle secundaria:

Numeración de casa:

Petición:

.....
.....
.....

La queja o reclamo involucra valores o recursos monetarios:

Monto de la queja o reclamo:

Canal:

Archivos del Requerimiento:

Notas:

Mediante la aceptación de este formulario, el usuario financiero consiente y autoriza de manera previa, libre, expresa, inequívoca e informada la utilización de la información de manera directa o indirectamente para la atención de requerimientos, mercadeo, procesamiento, análisis, investigación, estadísticas, referencias, reporte a los Entes de Control, de acuerdo a los siguientes términos:

- El usuario financiero conoce y acepta que sus datos personales, a los que el Biess tenga acceso como consecuencia de consultas, transacciones, operaciones, solicitud de contrato, contratación de productos y servicios que tengan lugar por cualquier medio, o de procesos informáticos respecto de datos ya registrados, se incorporan a la información del usuario registrada en el banco, autorizando a éste al tratamiento de los que sean necesarios para su utilización en relación con la transacción o servicio acordado entre las partes, que tendrán carácter obligatorio.
- Autoriza expresamente al Biess para el uso de sus datos en la oferta y contratación productos y servicios, así como para el desarrollo de acciones comerciales y demás trámites operativos para facilitar, promover, permitir o mantener las relaciones con el BIESS sean de carácter general o adaptado a sus características personales
- Autoriza que las notificaciones que se generen de la presente consulta, queja o reclamo, sean remitidas a los datos de contacto anteriormente indicados.
- Declara que la información personal proporcionada en el formulario es verdadera, por tanto: Eximo al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de toda responsabilidad, penal, civil y administrativa inclusive frente a terceros, si esta información proporcionada fuera falsa, errónea.
- Acepto que la información proporcionada está sujeta a constante actualización. Por tanto, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no asume responsabilidad alguna, presente o futura, respecto de las variaciones que se produzcan en la misma.

Anexo 2.- Formulario de consultas, quejas o reclamos (canal: presencial o escrito)
(Anverso)



FORMULARIO GRATUITO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Fecha:

DÍA	MES	AÑO

IDENTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO

Tipo trámite: CONSULTA ☐ QUEJA ☐ RECLAMO ☐

Producto: QUIROGRAFARIOS ☐ HIPOTECARIO ☐ PRENDARIO ☐ OTRO _____

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

Tipo de identificación: CÉDULA ☐ RUC ☐ PASAPORTE ☐ OTRO _____

N° Identificación: Género:

Apellidos y Nombres:

Edad: Autoidentificación cultural:

Teléfono/celular:

Correo Electrónico:

IDENTIFICACIÓN DEL DOMICILIO

Provincia Residencia: Cantón Residencia:

Calle principal:

Calle secundaria: Numeración de casa:

PETICIÓN:

.....
.....
.....
.....

La queja o reclamo involucra valores o recursos monetarios: SI ☐ NO ☐

Monto de la queja o reclamo (números): USD \$ _____

Tipo de petición: VERBAL ☐ ESCRITA ☐

Archivos que se adjuntan al requerimiento:

.....
.....
.....

FIRMA O CUALQUIER ACEPTACIÓN DEL
CLIENTE

ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL BIESS

NOMBRE DEL ASESOR: _____

N° FOJAS O ANEXOS _____

FIRMA DEL ASESOR: _____

(Reverso)

INSTRUCTIVO PARA INGRESO DE DATOS EN EL FORMULARIO GRATUITO DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

El usuario financiero conoce y acepta términos y condiciones detalladas en el formulario:

- Mediante la aceptación de este formulario, el usuario financiero consiente y autoriza de manera previa, libre, expresa, inequívoca e informada la utilización de la información de manera directa o indirectamente para la atención de requerimientos, mercadeo, procesamiento, análisis, investigación, estadísticas, referencias, reporte a los Entes de Control, de acuerdo a los siguientes términos:
- El usuario financiero conoce y acepta que sus datos personales, a los que el Biess tenga acceso como consecuencia de consultas, transacciones, operaciones, solicitud de contrato, contratación de productos y servicios que tengan lugar por cualquier medio, o de procesos informáticos respecto de datos ya registrados, se incorporan a la información del usuario registrada en el banco, autorizando a éste al tratamiento de los que sean necesarios para su utilización en relación con la transacción o servicio acordado entre las partes, que tendrán carácter obligatorio.
- Autoriza expresamente al Biess para el uso de sus datos en la oferta y contratación productos y servicios, así como para el desarrollo de acciones comerciales y demás trámites operativos para facilitar, promover, permitir o mantener las relaciones con el BIESS sean de carácter general o adaptado a sus características personales.
- Autoriza que las notificaciones que se generen de la presente consulta, queja o reclamo sean remitidas a los datos de contacto anteriormente indicados.
- Declara que la información personal proporcionada en el formulario es verdadera, por tanto: Eximo al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de toda responsabilidad, penal, civil y administrativa inclusive frente a terceros, si esta información proporcionada fuera falsa, errónea.
- Acepto que la información proporcionada está sujeta a constante actualización. Por tanto, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no asume responsabilidad alguna, presente o futura, respecto de las variaciones que se produzcan en la misma.

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

- **Oficina donde ingresa su reclamo.** - Ingrese la ciudad en la que está prestando su consulta, queja o reclamo.
- **Fecha (día/mes/año).** - Ingrese la fecha en la que está presentando su solicitud, llenando las casillas respectivas
- **Identificación del cliente.** - Ingrese la información sobre nombre completo, número de cédula, género, números telefónicos y correo electrónico.
- **Autoidentificación cultural.** - Seleccionar su Autoidentificación cultural (Mestiza, Pueblo montubio, Pueblo o nacionalidad indígena, Pueblo afrodescendiente, Blanca u otro).
- **Dirección domiciliaria.** - Ingrese la calle, número, intersección, barrio/ciudadela,
- **Petición.** - En este campo es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su consulta, queja o reclamo.
- **Monto del reclamo:**
Valor en números: Ingrese el valor en números
Valor en letras: Ingrese el valor en letras

- Escoja el producto sobre el cual presenta su consulta, queja o reclamos, sea este Préstamos Hipotecarios, Préstamos Quirografarios, Préstamos Prendarios u otros
- Determine la petición concreta.
- Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir al BIESS la fe de la presentación de su copia.
- 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 solicitada, adjuntando toda la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.

Anexo 3.- Guía de llenado del formulario de atención de consultas, quejas y reclamos contenido en el portal web del Biess

NORMATIVA

Cumplimiento de la Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C de 28 de julio de 2020 y Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos.

OBJETIVO

Orientar y estandarizar el llenado de los campos contenidos en el formulario web de atención de consultas, quejas o reclamos del Biess.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- El formulario y su tramitación son gratuitos.
- Lea detenidamente la información solicitada, adjuntando toda la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su requerimiento.

DATOS DEL FORMULARIO	OBSERVACIONES	CAMPO MANDATORIO
Trámite Nro.	Número generado de manera automática, mismo que se encuentra visible en el formulario final.	
Fecha y hora:	El campo se llenará de manera automática bajo el siguiente formato “día, mes y año” y hora – dd/mm/aaaa, hh:mm:ss en el formulario final	
Tipo de trámite:	El cliente o usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: • Consulta • Queja • Reclamo	x
Tipo de identificación*:	El cliente o usuario financiero podrá elegir del listado desplegable el tipo de identificación, de acuerdo al siguiente detalle: • Cédula de identidad • RUC	
Identificación*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar hasta 13 dígitos numéricos, no se aceptan caracteres especiales. • Cédula de identidad: 10 dígitos • RUC: 13 dígitos	x
Nombres*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar sus datos de apellidos y nombres en formato de texto, no se acepta registros numéricos.	x
Apellidos*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar sus datos de apellidos y nombres en formato de texto, no se acepta registros numéricos.	x
Edad*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar hasta 3 dígitos numéricos, no se aceptan caracteres especiales, ni registros de texto. En el caso de que el caso referencie a un RUC, este campo no aplica.	x
Teléfono/celular*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar hasta 30 dígitos numéricos, no se aceptan caracteres especiales, ni registros de texto.	x

Género*:	El cliente o usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: • Femenino • Masculino • Otro	x
Correo electrónico*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar hasta 40 caracteres, siempre y cuando se ingrese “@” como parte de los mismos.	x
Autoidentificación cultural*:	El cliente o usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: • Mestiza • Pueblo montubio • Pueblo o nacionalidad indígena • Pueblo afrodescendiente • Blanca • Otro	x
Provincia de residencia*:	El cliente o usuario financiero podrá elegir una opción del listado desplegable	x
Cantón de residencia*:	El cliente o usuario financiero podrá elegir una opción del listado desplegable	x
Calle principal*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar hasta 300 caracteres, no se aceptan caracteres especiales (ñ, ´, /, -, *, #, %, \$, @, ¿?, ¡!)	x
Calle secundaria:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar hasta 300 caracteres, no se aceptan caracteres especiales (ñ, ´, /, -, *, #, %, \$, @, ¿?, ¡!)	
Numeración de casa:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar hasta 10 caracteres, no se aceptan caracteres especiales (ñ, ´, /, -, *, #, %, \$, @, ¿?, ¡!)	
Canal de recepción*:	El cliente o usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: • Página web • Redes sociales • Atención telefónica / Call Center	x
Especificar Producto*:	El cliente o usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: • Préstamos Hipotecarios • Préstamos Quirografarios • Préstamos Prendarios	x
Tipo de queja	El cliente o usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems, siempre y cuando escoja la opción de “Queja” en el tipo de trámite: • Insatisfacción por la atención recibida, • Insatisfacción por no recibir atención, • Insatisfacción sobre los productos ofertados.	x
Petición*:	El cliente o usuario financiero podrá ingresar el detalle de la petición de su requerimiento. El sistema permitirá el ingreso máximo de hasta 3.000 caracteres incluido espacios.	x
La queja o reclamo involucra	El cliente o usuario financiero podrá elegir las alternativas de respuesta:	x

valores o recursos monetarios*:	• SI (En caso que el cliente identifique que el requerimiento involucra algún valor o recurso monetario) • NO (En caso que el cliente identifique que el requerimiento no involucra algún valor o recurso monetario)	
Monto de la queja o reclamo:	Solo si el cliente o usuario financiero selecciona "SI" en la opción "La queja o reclamo involucra valores o recursos monetarios", se habilitará éste campo y permitirá ingresar un valor distinto a cero (0), caso contrario permanecerá bloqueada la opción.	
Adjuntar archivo:	El sistema permitirá el ingreso máximo de 3MB (1 solo archivo debe contener todos los documentos de respaldo). El formato de los archivos será: • JPEG • PNG • PDF	