

# **INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE PRODUBANCO**

## **ANTECEDENTES**

En cumplimiento a lo señalado en la Resolución No. SB-2020-0540 de 21 de mayo del 2020, a través de la cual se expidió 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, y en cumplimiento a 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, notificadas mediante Circular No. SB-IG-2020-0037-C de 28 de julio del 2020, Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO, elabora el correspondiente Instructivo.

## **GLOSARIO.-**

Para los efectos de la aplicación de la Resolución No. SB-2020-0540, se definen los siguientes términos:

- a) Acoso a los consumidores financieros.- Las acciones de hostigamiento en cualquier forma y a través de cualquier medio, efectuadas por las entidades financieras públicas y privadas y las de sistema de seguridad social, por sí o mediante terceros, hacia los consumidores financieros.
- b) Beneficiarios.- Las personas naturales que tienen la calidad de partícipes, afiliados, pensionistas y/o usuarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social.
- c) Cláusulas abusivas.- Aquellas que se incluyen en los contratos y son contrarias al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de los sectores financieros público y privado, y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes;
- d) Cláusulas prohibidas.- Aquellas estipulaciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos de los consumidores financieros;
- e) Clientes.- Las personas naturales o jurídicas que son usuarios habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brindan las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social.
- f) Cobros no devengados.- Aquellos cobros que las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad social, hicieron sobre productos o servicios aún no entregados en su totalidad;
- g) Confianza.- La certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad social al público en general.
- h) Consumidores financieros.- Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas
- i) Contratación electrónica.- Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más canales electrónicos, amparados por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos
- j) Datos no públicos de los consumidores financieros.- La información sobre los consumidores financieros que las entidades controladas recopilan en relación con el suministro de productos o servicios financieros, que incluye datos escritos así como información fotográfica y biométrica. En esta definición no se incluye información que se encuentra disponible en fuentes públicas.

- k) Defensor del Cliente.- Es la persona natural cuya función principal es recepcionar los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas.
- l) Derechos de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social.- Son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente, además de los que constan en los cuerpos normativos nacionales e internacionales, establecidos en su favor, y que las entidades controladas están en la obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos;
- m) Derechos irrenunciables.- Son los derechos reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que no son susceptibles de renuncia aún cuando sus titulares los hicieran por su propia voluntad y que, en caso de producirse de manera expresa, se considerará no escrita y se entenderá nula;
- n) Educación financiera.- Proceso que comprende el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado u las del sistema de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales y comerciales;
- o) Error.- Equivocación, yerro, desacierto, concepto o juicio equivocado e inexacto
- p) Fuerza vinculada de la oferta y la publicidad.- Las promesas efectuadas a los consumidores financieros y/o beneficiarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministrador del producto y servicio.
- q) Información clara.- La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento;
- r) Información completa.- La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de un producto o servicio financiero; y/o acceso a un servicio o prestación que brinde el sistema de seguridad social;
- s) Inclusión financiera.- La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los productos y servicios financieros formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros;
- t) Información oportuna.- Conjunto de datos ciertos y verificables, que deben estar disponibles en forma previa al momento de la toma de decisiones, de modo que los consumidores financieros y beneficiarios puedan conocer todas las condiciones de los servicios financieros o prestaciones, con la debida anticipación a la celebración de un contrato;
- u) Medidas de seguridad.- Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garantizan el manejo y uso de los productos y servicios financieros, así como de las prestaciones según el caso;
- v) Pagos.- Emolumentos dinerarios que se entregan como contraprestación de los productos o servicios financieros, o de las prestaciones;
- w) Política de privacidad.- Son las políticas y procedimientos internos adoptados por escrito y aplicados por las entidades controladas para proteger la privacidad de los datos no públicos de los clientes;
- x) Productos y servicios financieros.- Aquellos productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas a los consumidores financieros y beneficiarios, según el caso, en base a las operaciones autorizadas por la ley;
- y) Quejas.- Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros y/o beneficiarios 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;
- z) Reclamos.- Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
- aa) Sanas prácticas.- Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los consumidores financieros y/o beneficiarios;
- bb) Servicios y productos financieros de calidad.- Son aquellos que se sujetan a las propiedades y características ofrecidas por las entidades controladas y que son contratados por los consumidores financieros y/o beneficiarios en términos de calidad;
- cc) Sigilo y reserva.- Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros.

### **INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE PRODUBANCO**

Produbanco dispone de los siguientes mecanismos por medio de los cuales receptará consultas, quejas y/o reclamos:

- Centro de Atención al Cliente Contact Center 02 400 9000 cuyo servicio está habilitado las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.
- Agencias a nivel nacional
- Formulario para descarga a través de la página web [www.produbanco.com](http://www.produbanco.com), el cual puede ser remitido vía correo electrónico desde la dirección de correo registrada en el Banco por el Consumidor Financiero.

La unidad competente para conocer y resolver las quejas y/o reclamos presentados, es el área de Atención al Usuario Financiero, la que se encarga además de emitir las respuestas para los clientes.

La obligación del área competente para la tramitación de las quejas y/o reclamos presentados por los consumidores financieros, es atender lo solicitado por el cliente dentro del marco de las políticas, procedimientos y normativa vigente, coordinando con las áreas internas correspondientes según el tipo de evento.

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:

- Tenga interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente
- 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

- Ser pariente hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidos y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto
- Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesadas o involucrada en el asunto

c.- Los casos y procedimientos de excusa o recusación, se manejarán de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico General de Procesos (COGEP), además de considerar que la excusa y recusación para la atención de consultas, quejas y/o reclamos de los consumidores financieros, sea resuelta de forma imparcial e independiente, y que en los mismos no exista un conflicto de intereses.

Por su parte, lo que menciona el COGEP, como marco de referencia para estos temas es:

*"... Causas de excusa o recusación. Son causas de excusa o recusación de la o del juzgador:*

*1. Ser parte en el proceso.*

*2. Ser cónyuge o conviviente en unión de hecho de una de las partes o su defensora o defensor.*

*3. Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de alguna de las partes, de su representante legal, mandatario, procurador, defensor o de la o del juzgador de quien proviene la resolución que conoce por alguno de los medios de impugnación.*

*4. Haber conocido o fallado en otra instancia y en el mismo proceso la cuestión que se ventila u otra conexa con ella.*

*5. Retardar de manera injustificada el despacho de los asuntos sometidos a su competencia. Si se trata de la resolución, se estará a lo dispuesto en el Código Orgánico de la Función Judicial.*

*6. Haber sido representante legal, mandatario, procurador, defensor, apoderado de alguna de las partes en el proceso actualmente sometida a su conocimiento o haber intervenido en ella como mediador.*

*7. Haber manifestado opinión o consejo que sea demostrable, sobre el proceso que llega a su conocimiento.*

*8. Tener o haber tenido ella, él, su cónyuge, conviviente o alguno de sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad proceso con alguna de las partes. Cuando el proceso haya sido promovido por alguna de las partes, deberá haberlo sido antes de la instancia en que se intenta la recusación.*

*9. Haber recibido de alguna de las partes, derechos, contribuciones, bienes, valores o servicios.*

*10. Tener con alguna de las partes o sus defensores alguna obligación pendiente.*

*11. Tener con alguna de las partes o sus defensores amistad íntima o enemistad manifiesta.*

*12. Tener interés personal en el proceso por tratarse de sus negocios o de su cónyuge o conviviente, o de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad."*

*"...- Subrogación de la o el juzgador. La recusación no suspenderá el progreso de la causa principal.*

*Una vez citada en el término de veinticuatro horas desde la presentación de la demanda de recusación, se suspenderá la competencia del juez conforme al Código Orgánico General de Procesos, salvo cuando se fundamente en el retardo injustificado, en cuyo caso solo se suspenderá la competencia cuando la recusación haya sido admitida.*

*Suspendida la competencia provisionalmente o definitivamente, cuando se trate de retardo injustificado, la autoridad competente deberá nombrar a quién subroge al juzgador recusado, en el término de veinticuatro horas, para que continúe conociendo la causa principal.*

*Si la recusación se presenta contra todos los miembros de una sala o tribunal, la autoridad competente determinará a las o los juzgadores que deberán continuar con la causa principal."*

d.- Los derechos de los consumidores financieros que interpongan reclamos están establecidos en el CÓDIGO ORGANICO MONETARIO FINANCIERO, en lo que respecta a los usuarios financieros, detallando lo siguiente:

*"... Derechos de las personas. Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

*Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma.*

*Las entidades del sistema financiero nacional y las que conforman los regímenes de valores y seguros, están obligadas a revelar a sus clientes y usuarios la existencia de conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que oferten a los mismos. Para el efecto, la Junta establecerá la regulación correspondiente. "*

*"... Es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados."*

*"...En los términos dispuestos por la Constitución de la República, este Código y la ley, los usuarios financieros tienen derecho a que su información personal sea protegida y se guarde confidencialidad."*

*"...Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados."*

Con respecto a los derechos de los consumidores financieros, es facultad de los mismos interponer sus quejas o reclamos ante el Defensor del cliente

*"...Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta.*

*El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”*

Las obligaciones de los funcionarios y/o colaboradores de Produbanco 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 los consumidores financieros.
- c.- Resolver los requerimientos de forma independiente.

Los mecanismos de control que se aplican para garantizar que los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de Produbanco cumplan con sus obligaciones respecto de la protección del usuario o consumidor financiero son las capacitaciones en temas concernientes a la gestión y sigilo bancario, reserva y manejo de datos confidenciales de los usuarios, así como el monitoreo periódico de respuestas emitidas a los clientes.

Los medios a través de los cuales los consumidores financieros de Produbanco sus consultas, quejas y/o reclamos son los siguientes:

- a.- Físicos: comparecencia del cliente en las oficinas a nivel nacional de forma verbal o escrita. Se registrará la información en el sistema que el Banco mantiene para el efecto proporcionándole un número de caso para su seguimiento y atención.
- b.- Digitales y telefónicas.- a través del 02 400 9000, correo electrónico [serviciobancaenlinea@produbanco.com](mailto:serviciobancaenlinea@produbanco.com), formulario de reclamo para descarga e impresión y envío de formulario en línea gratuito.

El procedimiento para la tramitación de las consultas o quejas y reclamos es el siguiente:

- a.- El Banco registrará en el sistema que tiene para el efecto el caso reportado por el cliente y le asignará un número. En caso de que el cliente entregue físicamente el formulario gratuito de descarga que consta en Produnet, se detallará los documentos que entrega y se dará fe de recepción. Los mismos constarán en el expediente y la copia se entregará al cliente. En el caso de que el cliente envíe un correo electrónico será contactado por el Banco para validar la identidad y se procederá con el registro.

Al crear el caso en el sistema, el cliente recibe un correo electrónico con el número de caso y el tiempo de atención.

El expediente en el sistema contiene las acciones y detalles del caso reportado así como las notificaciones de la respuesta otorgada

- b.- Las consultas, quejas y reclamos deberán ser resueltos en el término (días hábiles) de 15 días cuando se hayan originado en el territorio nacional y 40 días cuando se procesaron en el exterior contados desde la fecha de recepción en el área de atención de consultas, quejas y reclamos de Produbanco.

Si el caso contiene varios hechos se responderá por cada uno de ellos y en el caso de que la respuesta sea desfavorable, se le indicará al cliente en la respuesta que le asiste el derecho de acudir a la Superintendencia de Bancos o al Defensor del Cliente.

- c.- El manejo del expediente físico y digital considera lo siguiente:

Los documentos que el cliente haya entregado para la tramitación de su queja o reclamo y los soportes con los que cuente el Banco de forma cronológica.

Produbanco conserva la documentación 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.

d.- El cliente podrá solicitar el seguimiento de su caso a través del 02 400 9000 o acercándose a una oficina a nivel nacional.

Se remitirán correos electrónicos a fin de indicar si el caso aún está en proceso.

Se evaluará el nivel de satisfacción de los consumidores financieros a través de encuestas de servicio.

También se realizará monitoreos aleatorios a través de correo electrónico. Se contactará a los consumidores para conocer sus experiencias sobre los servicios recibidos del Banco.