

Instructivo

Procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros.

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. PUNTOS DE CONTROL.....	3
4. ANEXOS	8

1. OBJETIVO

Proporcionar una guía con la información necesaria para la recepción y atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros, cumpliendo con 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. Contribuyendo a una mejora general del nivel de servicios, que redundará en beneficio de los clientes.

2. ALCANCE

El presente documento tiene su aplicación a los Canales de Servicios, Unidad de Atención al Cliente, funcionarios, áreas del Banco y proveedores, responsables y participantes de dar solución a los requerimientos, reclamos y quejas de los consumidores financieros.

DESDE: la recepción de la consulta, quejas y reclamos, del consumidor financiero, por medio de los diferentes canales establecidos por la Institución.

HASTA: atención y comunicación de la resolución de la consulta, reclamo o queja presentada por el consumidor financiero.

3. PUNTOS DE CONTROL

- 3.1 El presente instructivo es un documento relacionado del **MANUAL DE PROCESOS GESTION DE RECLAMOS REQUERIMIENTOS Y QUEJAS (MP-CS-RQ)**, por lo cual es responsabilidad de todos los participantes del proceso cumplir con las normativas, políticas generales y específicas establecidas en dicho documento.
- 3.2 “Las actividades contempladas en este documento, están sujetos al cumplimiento de lo señalado en el Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo y en las Políticas complementarias Conozca su Cliente, Su Empleado, su Mercado, su Corresponsal, su Accionista y a su Proveedor, en los aspectos que fueren aplicables y que se encuentran publicados en la Intranet del Banco”.
- 3.3 El presente documento contiene el cumplimiento de los procedimientos obligatorios para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros.
- 3.4 El procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros se sujetará a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación, y respetarán las garantías básicas del debido proceso.
- 3.5 Los formularios para la atención de reclamos y quejas están habilitados en la página web y disponibles en todas las agencias del banco a nivel nacional. **Anexo 2 y Anexo 3.**
- 3.6 Banco Pichincha atenderá las consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros, mediante los canales y horarios habilitados para el efecto.

- a) Página Web del banco www.pichincha.com, 24/7.
- b) Buzón de Reclamos: reclamos@pichincha.com, 24/7
- c) Call Center: 24/7
- d) Red de Oficinas: de acuerdo al horario establecido en cada oficina.

De ser el caso el consumidor financiero puede presentar sus quejas y reclamos al Defensor del Cliente: correo electrónico, defensorpichincha@gmail.com, Teléfono: (02) 2981 280.

- 3.7** La Unidad Atención al Cliente es la responsable de liderar la atención de consultas, quejas y reclamos que presenten los consumidores financieros que se deriven de sus relaciones contractuales y/o comerciales. El titular de la Unidad Atención al Cliente ha sido designado por el Directorio de acuerdo a la Resolución No. SB-2020-0540.
- 3.8** La Unidad Atención al Cliente es responsable de atender las consultas, quejas y/o reclamos presentados por las y los consumidores financieros de manera eficiente, eficaz y cumpliendo los tiempos establecidos, conforme el artículo 19 del Capítulo III.- De la protección al consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social del Título XIII.- De los Usuarios Financieros de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado; Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidas y resueltas en el plazo de hasta quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- 3.9** Los colaboradores encargados de solucionar consultas, quejas y reclamos deberán cumplir las siguientes disposiciones:
- a) Es responsabilidad de los colaboradores identificar y revelar conflictos de intereses, guiar sus labores bajo los principios éticos, profesionalismo y valores de la compañía, asegurando que sus decisiones y actos sean imparciales y objetivos, velando por el estricto cumplimiento de lo establecido en la Normativa Legal vigente, Código de Ética y Conducta y la Política de Conflicto de Intereses. Estas consideraciones deberán ser aplicadas en todas las etapas del proceso de consultas, quejas y/o reclamos (recepción, análisis o resolución).
 - b) 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.
 - c) Los colaboradores deberán considerar la existencia de un conflicto de interés al presentarse las siguientes situaciones:
 - Tener 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 el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

- Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- d) En aquellos casos en los que se identifique un conflicto de intereses el colaborador **deberá declinar o excusarse de una decisión sobre el asunto y revelarlo a su línea de supervisión con copia al área de Compliance.**
- e) La línea de supervisión será responsable de elevar consulta al área de Compliance para el análisis de conflicto de intereses en aquellos casos que considere pertinente.
- 3.10** Toda información de los clientes que se maneje para la atención de los reclamos y/o requerimientos está considerada de carácter CONFIDENCIAL y sujeta a SIGILO BANCARIO, según la resolución SB-2020-540 **CAPÍTULO III. - DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL, en el Artículo 4, Literal j** y la política de Riesgo Operativo / Tecnológico que consta en el documento SAT520 - Clasificación de la información.
- 3.11** Es obligación de las y los funcionarios y/o colaboradores de Banco Pichincha, atender las consultas, quejas y/o reclamos, contemplando;
- a) Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados por consumidores financieros.
 - b) Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por consumidores financieros.
 - c) Resolver los requerimientos de forma independiente.
- 3.12** Banco Pichincha C.A., tendrá diferentes canales de recepción de consultas, quejas y/o reclamos, siendo estos;
- a) **Físicos.** Consumidores financieros podrán realizar consultas, quejas y/o reclamos a través de las diferentes Oficinas a nivel Nacional de Banco Pichincha. El colaborador asignado para la recepción de las mismas deberá admitir las consultas, quejas y reclamos de los consumidores financieros ya sea de forma verbal o escrita.
En caso de receptor la consulta, queja o reclamo de manera verbal el colaborador deberá registrarlo en los sistemas de banco y sentará la firma del consumidor financiero en el formulario de ingreso cuando aplique, caso contrario deberá registrar en el sistema correspondiente la aceptación y condiciones del registro de la solicitud.
 - b) **Digitales y telefónicas:** Banco Pichincha receptorá consultas, quejas o reclamos mediante el canal Call Center (022999-999, opción 7) y el buzón de reclamos@pichincha.com, y para reclamos relacionadas a tarjetas de crédito al Call Center (022999-999, opción 2), al buzón serviciostarjetas@pichincha.com, donde se detallará la consulta, queja o reclamo expuesta por los consumidores financieros como también en la página Web del Banco donde se encuentra disponible el formulario para dirigir sus consultas, quejas o reclamos.

- En el caso de las consultas, quejas o reclamos vía digital o telefónica no será necesaria la remisión de ningún tipo de documento escaneado o firmado, sin embargo, el consumidor financiero deberá señalar los medios adecuados por los cuales las entidades controladas podrán ponerse en contacto.

3.13 Es responsabilidad de los colaboradores y/o proveedores de banco, quienes actúan como receptores de consultas quejas y reclamos, tramitar según los procedimientos establecidos en los diferentes canales de recepción;

- a) Razón de recepción: en la recepción de las consultas, quejas o reclamos de forma física o a través de los correos electrónicos especializados, página web de Banco es responsabilidad del colaborador entregar la fe de la recepción, donde debe constar los documentos receptados (en caso que lo amerite), con indicación de sus hojas y/o anexos, la misma que constará en el expediente y se deberá entregar una copia al consumidor financiero.
- b) La notificación del ingreso de las consultas, quejas y reclamos se remitirá mediante el canal de ingreso (Red de Oficinas, Call Center, página web, buzón reclamos), para los casos de recepción mediante página web, buzón reclamos y, se notificará al cliente el ingreso en un plazo de 24 horas laborables.
- c) El tiempo de solución de reclamos se establece dentro de la **Matriz de Reclamos, Requerimientos y Quejas que consta en el Anexo 1.**
- d) Es responsabilidad de los colaboradores solucionadores de reclamos y quejas archivar el expediente sobre la atención, el cual deberá ser completo y contener todos los respaldos de la atención.

3.14 Banco Pichincha es responsable de atender y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros, el cual deberá contemplar los plazos establecidos en el Artículo 19 del Capítulo III.- De la protección al consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social del Título XIII.- De los Usuarios Financieros de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.

- a) Banco Pichincha atenderá las consultas, quejas y reclamos en un tiempo máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. Estos tiempos serán contados 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, la Unidad Atención al Cliente entregará una respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos, asimismo, las decisiones que se adopten al plazo de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos, la unidad encargada deberá mencionar expresamente que en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste al requirente de acudir al el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.
- b) La falta de atención o inobservancia a los reclamos presentados por consumidores financieros, genera el riesgo de sanciones previstas para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás Legislaciones aplicables.

3.15 Banco Pichincha es responsable de respaldar y manejar un expediente físico y/o digital en las diferentes etapas de atención de quejas y reclamos.

- a) El colaborador que realiza la recepción de quejas y reclamos en la red de oficinas de banco, es responsable de custodiar la documentación física receptada para el efecto y cumplir el tiempo de permanencia establecido en el procedimiento vigente para los casos que se requiera, caso contrario deberá enviar al solucionador correspondiente mediante mensajería interna de banco.
- b) El colaborador que resuelve los reclamos y quejas es responsable de alimentar el expediente del consumidor financiero de forma digital establecido para el proceso, con toda la información generada en la atención de las queja y reclamos.
- c) Banco Pichincha y su Unidad de Atención al Cliente deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja o reclamo de los consumidores financieros, incluidos los registros como fueron resueltos, durante el periodo establecido por este organismo de control, conforme lo establecido en el literal ii) del numeral k) del artículo 17 del Capítulo III.- De la protección al consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social del Título XIII.- De los Usuarios Financieros de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado;
- d) Banco Pichincha y su Unidad de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos de la Superintendencia de Bancos relacionados con Informes de datos periódicos y sobre monitoreo del proceso de manejo de consultas, quejas y reclamos.
- e) Banco Pichincha y su Unidad de Atención al Cliente debe garantizar que los colaboradores que resuelven los casos, atiendan de forma independiente.

3.16 Banco Pichincha atenderá el seguimiento que realiza el consumidor financiero acerca de consultas, quejas y/o reclamos presentados, adicionalmente los consumidores financieros podrán realizar el seguimiento a su caso mediante los canales de atención; Call Center, Red de Oficinas y buzón de reclamos@pichincha.com.

3.17 Banco Pichincha y su Unidad de Atención al Cliente deberá mantener una comunicación oportuna mediante los aplicativos y herramienta, registrando la gestión, acciones y avances realizados en la resolución del trámite presentado por los consumidores financieros.

3.18 El mecanismo de evaluación del nivel de satisfacción del consumidor financieros, estará a cargo de la Unidad de Experiencia del Cliente, quienes realizarán encuestas a los clientes, de acuerdo a la metodología NPS Net Promoter Score (Índice de Recomendación Neto).

- a) Los resultados de esta evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de forma mensual, de conformidad a la matriz de información que el organismo de control expida para el efecto.
- b) La unidad de Experiencia del Cliente, deberán monitorear aleatoriamente a los consumidores financieros que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la entidad controlada. La entidad financiera mediante los números de telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.

- c) El nivel de satisfacción de los consumidores financieros se deberá medir en razón de las gestiones realizadas, durante todo el periodo que dure el proceso de la atención de las consultas, quejas y/o reclamos, en tal sentido considerará los criterios de Efectividad, Eficacia y Eficiencia.

4. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Reclamos

MATRIZ DE RECLAMOS BANCO PICHINCHA						
TIPO DE R/R	SUBTIPO DE R/R	TIPO RR	PLAZO GESTION INGRESO	PLAZO TOTAL SOLUCION	PLAZO COMUNICACION	TIEMPO TOTAL DE ATENCION
1800 Vip	Transferencias Interbancarias - 1800 Vip	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
Banca Privada	Estado de Cuenta no recibido Tarjeta de Crédito - Bca. Privada	RECLAMO	0.5	2	1.5	4
Banca Privada	Estados de cta no recibidos hasta 3 meses anteriores - Bca Privad	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
Banca Privada	Estados de cuenta no impresos - Bca. Privada	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
Banca Privada	Información de Retenciones Judiciales - Bca. Privada	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
Banca Privada	Tarjeta no recibida - Entrega Dirección - Bca. Privada	RECLAMO	0.5	7	3	10.5
Banca Privada	Tarjeta no recibida - Entrega Oficina - Bca Privada	RECLAMO	0.5	7	3	10.5
Cajeros Automáticos	Cajeros Banco Rumiñahui	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Cajeros Automáticos	Cajeros Banred	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
Cajeros Automáticos	Cajeros Nexo / Tarjeta de Débito	RECLAMO	0.5	1.5	0.5	2.5
Cajeros Automáticos	Cajeros Nexo / Tarjetas de Débito - Apelación	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
Cajeros Automáticos	Cajeros Nexo / Tarjeta de Débito Islas	RECLAMO	0.5	8	0.5	9
Cajeros Automáticos	Cajeros Visa Plus Internacional	RECLAMO	0.5	20	1.5	22
Cajeros Automáticos	Inc Dep efec depositarios información incompleta	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
Cajeros Automáticos	Inconsistencias depósitos (cheques) realizados en depositarios	RECLAMO	1	5	1	7
Cajeros Automáticos	inconsistencias depósitos efectivo depositarios - Apelación	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
Cajeros Automáticos	Inconsistencias depósitos efectivo realizados depositarios agenc	RECLAMO	0.5	1	0.5	2
Cajeros Automáticos	Inconsistencias depósitos efectivo recicladores islas	RECLAMO	1	8	1	10
Cajeros Automáticos	Validación transacción cajeros automáticos	RECLAMO	1	1	1	3
Cartera	Copias medios de aprobación hasta Septiembre del 2003	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Cartera	Débito /Crédito Incorrecto Operaciones de Crédito	RECLAMO	0.5	5	1.5	7
Cartera	Inconsistencias Operaciones de Crédito - Visado y Captura de Datc	RECLAMO	0.5	2	1.5	4
Cartera	Inconsistencias Operaciones de Crédito - Mantenimiento Cartera	RECLAMO	0.5	6	1.5	8
Cartera	Reliquidación de Intereses	RECLAMO	0.5	8	1.5	10
Casos especiales Unidad de Atención al Cliente	Reclamos presentados a la alta Gerencia	RECLAMO	0.5	8	1	9.5
Casos especiales Unidad de Atención al Cliente	Resolución reclamos especiales UATC	RECLAMO	0.2	8	0.3	8.5
Casos especiales Unidad de Atención al Cliente	COVID - Diferimientos Oper. Créditos	RECLAMO	0.5	8	0.5	9
Casos especiales Unidad de Atención al Cliente	COVID - Diferimiento TC	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
Certificados	Emisión carta reclamos solucionados	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Chequeras	Chequera no activada	RECLAMO	1	2	1.5	4.5
Chequeras	No recibe chequera - Entrega domicilio	RECLAMO	1	2	1.5	4.5
Cheques Devueltos no Recibidos	Cheques devueltos no recibidos enviados a oficina	RECLAMO	1	2	1	4
Cheques Devueltos no Recibidos	Cheques devueltos no recibidos enviados a domicilio	RECLAMO	1	2	1	4
Cheques Devueltos no Recibidos	Solicitud cheques devueltos de tarjetas de crédito (físicos)	RECLAMO	1	2	2	5
COMERCIO EXTERIOR	Débito erróneo COMEX	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
Consultas Inusuales	Reclamo por consultas inusuales	RECLAMO	0.5	8	1	9.5
Consumos con Tarjeta Xperta	Compras Pos Electrón Internacional	RECLAMO	0.5	28	1.5	30
Consumos con Tarjeta Xperta	Compras Pos Electrón Internacional - Apelación	RECLAMO	0.5	58	1.5	60
Consumos con Tarjeta Xperta	Compras Pos Electrón Nacional	RECLAMO	0.5	8	1.5	10
Fraudes, Estafas y Pérdidas	ATMS Tarjeta de débito en poder del cliente	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
Fraudes, Estafas y Pérdidas	Consumos Pos Cliente no presenta Tarjeta de débito internacional	RECLAMO	2	35	1.5	38.5
Fraudes, Estafas y Pérdidas	Consumos Pos Tarjeta de débito en poder del cliente internacional	RECLAMO	2	35	1.5	38.5
Fraudes, Estafas y Pérdidas	Casos ATMs cliente no presenta la tarjeta de débito	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
Fraudes, Estafas y Pérdidas	Casos de Investigación	RECLAMO	0.5	11	1	12.5
Fraudes, Estafas y Pérdidas	Casos de Investigación - Apelación	RECLAMO	0.5	3	1	4.5
Fraudes, Estafas y Pérdidas	Fraudes por Canales Digitales	RECLAMO	0.5	6	0.5	7
Fraudes, Estafas y Pérdidas	Solicitud cheques originales - Casos Investigación	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
Inconsistencias	Inconsistencias Billetes Falsos	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Inconsistencias	Inconsistencias Cheques	RECLAMO	0.5	5	1.5	7
Inconsistencias	Inconsistencias Compra de Tarjetas Prepago	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Inconsistencias	Inconsist. Dctos no recib. Imag. Cheques. Esp. tiempo y vol.	RECLAMO	0.5	6	1.5	8
Inconsistencias	Inconsistencias Depósitos	RECLAMO	0.5	5	1.5	7
Inconsistencias	Inconsistencias en Condición de Firmas	RECLAMO	0.5	1	1.5	3

La información descrita en el presente documento es de uso reservado y exclusivo del BANCO PICHINCHA C.A. Está prohibida su reproducción sin previa autorización o su utilización en otros fines distintos para el cual fue entregada.

TIPO DE R/R	SUBTIPO DE R/R	TIPO RR	PLAZO GESTION INGRESO	PLAZO TOTAL SOLUCION	PLAZO COMUNICACION	TIEMPO TOTAL DE ATENCION
Inconsistencias	Información de Retenciones Judiciales	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
No Clientes	Emisión carta reclamos solucionados - No Clientes	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
No Clientes	Errores de digitación - Complejo - No clientes	RECLAMO	0.5	5	1	6.5
No Clientes	Inconsistencias depósitos /retiros CNBs - No Clientes	RECLAMO	0.5	10	1.5	12
No Clientes	Inconsistencias depósitos cheques depositarios - No clientes	RECLAMO	1	5	1.5	7.5
No Clientes	Inconsistencias depósitos efectivo depositario - No clientes apelac	RECLAMO	0.5	5	0.5	6
No Clientes	Inconsistencias depósitos efectivo depositarios agencias - No cl	RECLAMO	0.5	2	0.5	3
No Clientes	Inconsistencias efectivo deposit/recicladores islas - No cl	RECLAMO	1	8	1	10
No Clientes	Inconsistencias Recaudaciones Empresas Privadas FCR - No Client	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
No Clientes	Inconsistencias Recaudaciones empresas Públicas CNB - No Client	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
No Clientes	Inconsistencias remesas CNBs - No Clientes	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
No Clientes	Pago créditos Banca Comunal CNBs - Call Center - No Clientes	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
No Clientes	Reclamos Bureau - No clientes	RECLAMO	1	8	1	10
No Clientes	Resolución reclamos especiales UAC - No Clientes	RECLAMO	0.5	8	1	9.5
Quejas	Reclamos por Servicios	RECLAMO	0.5	6	1	7.5
Quejas	Quejas y reclamos por servicios Call Center	RECLAMO	0.5	5	1	6.5
Quejas	Quejas por actitud	RECLAMO	0.5	6	1	7.5
Recaudaciones SRI	Inconsistencias Recaudaciones RISE Internet	RECLAMO	0.5	2	1.5	4
Recaudaciones SRI	Inconsistencias Recaudación CEP por internet y kioscos	RECLAMO	0.5	2	1.5	4
Recaudaciones SRI	Inconsis Rec Mat vehiculos, 1% trasp dominio x internet y kiosco	RECLAMO	0.5	2	1.5	4
RECLAMOS BANCA TELEFÓNICA ASISTIDA	Inconsistencias Reclamos Banca telefónica asistida	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Reclamos Bureau	Reclamos Bureau - Operaciones Cartera Banco	RECLAMO	1	13	1	15
Reclamos Inconsistencias CNBs	Casos Investigación CNBs	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
Reclamos Inconsistencias CNBs	Inconsistencias Depósitos /Retiros CNBs	RECLAMO	1	6	1.5	8.5
Reclamos Inconsistencias CNBs	Inconsistencias Pago de crédito directo operación CNB s	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
Reclamos Inconsistencias CNBs	Inconsistencias Recaudaciones Empresas Públicas CNBs	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Reclamos Inconsistencias CNBs	Inconsistencias Recaud Empresas Públicas - UAC	RECLAMO	0.5	2	0.5	3
Reclamos Inconsistencias CNBs	Inconsistencias Remesas CNBs	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
Reclamos Inconsistencias CNBs	Inconsistencias Retiros sin tarjeta CNBs	RECLAMO	5	3	1	9
Reclamos Inconsistencias CNBs	Inconsistencias Tarjetas de crédito CNBs	RECLAMO	0.5	3	0.5	4
Reclamos Inconsistencias CNBs	Pago de Bono de Desarrollo Humano CNBs	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Reclamos Inconsistencias CNBs	Pago Créditos Banca Comunal CNBs	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Reclamos de Recaudaciones	Reclamos débitos no autorizados Empresas	RECLAMO	1	4	1.5	6.5
RECLAMOS MICRO FINANZAS GRUPAL	Inasistencia a reuniones con Caja Grupal	RECLAMO	1	5	2	8
RECLAMOS MICRO FINANZAS GRUPAL	Bureau de Crédito - Microfinanzas	RECLAMO	1	7	2	10
RECLAMOS MICRO FINANZAS GRUPAL	Inconsistencias de saldos - Microfinanzas	RECLAMO	1	7	2	10
Tarjetas de Crédito	Estado de Cuenta no recibido Tarjeta de Crédito	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Tarjetas de Crédito /Call Center	Estado de Cuenta no recibido Tarjeta de Crédito - Call Center	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Tarjetas de Crédito /Call Center	Kilómetros no acreditados Lan Pass - Call Center	RECLAMO	1	6	1.5	8.5
Tarjetas de Crédito /Corporativas	Estado de Cuenta no recibido Tarjeta de Crédito - TC Corporativo	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
TARJETAS DE CREDITO / CORPORATIVAS	Kilómetros no acreditados Lan Pass - TC Corporativas	RECLAMO	1	6	1.5	8.5
Tarjetas de Débito	Envío Tarjeta Xperta al exterior	RECLAMO	0.5	7	1.5	9
Tarjetas de Débito	Tarjeta Xperta no recibida - Entrega dirección	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Tarjetas de Débito /Call Center	Tarjeta Xperta no recibida - Entrega agencia - Call Center	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Tarjetas de Débito /Call Center	Tarjeta Xperta no recibida - Entrega dirección - Call Center	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Tarjetas de Débito /Call Center	Tarjeta Xperta Recibida y No Activa - Call Center	RECLAMO	1	3	1.5	5.5
Telenexo - www.pichincha.com	Quejas por Servicio www.pichincha.com	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
TELENEXO - www.pichincha.com	Quejas por Servicio Telenexo	RECLAMO	0.5	1	1.5	3
Transacciones No Exitosas	Depósitos/ Retiros /Pagos Tarjeta de Crédito Cnbs	RECLAMO	0.5	10	0.5	11
Transacciones Vía Internet	Inconformidad de Pagos Servicios Públicos (Agua Ptable	RECLAMO	0.5	2	1.5	4
Transacciones Vía Internet	Inconformidad de Pagos Servicios Públicos (Luz Eléctica)	RECLAMO	0.5	4	1.5	6
Transacciones Vía Internet	Inconformidad de Pagos Servicios Públicos (Teléfono)	RECLAMO	0.5	2	1.5	4
Transacciones Vía Internet	Inconsistencias Pago directo transacciones en línea otros bcos	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Transacciones Vía Internet	Inconsistencias Recaudaciones públicas - privadas	RECLAMO	0.5	5	1.5	7
Transacciones Vía Internet	Inconsistencias Transferencias Telenexo / www.pichincha.com	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Transacciones Vía Internet	Transferencias Interbancarias	RECLAMO	0.5	3	1.5	5
Vinculación web	Habilitantes no recibidos	RECLAMO	1	7	1.5	9.5

La información descrita en el presente documento es de uso reservado y exclusivo del BANCO PICHINCHA C.A. Está prohibida su reproducción sin previa autorización o su utilización en otros fines distintos para el cual fue entregada.

Parte Posterior

Instructivo para ingresar datos en el formulario para la recepción de reclamos por parte de los consumidores de las entidades del Sistema Financiero.

- ❖ Para su resguardo, debe presuncar este formulario por duplicado y entregar a la institución financiera la foto de presentación en su copia.
 - ❖ Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis del reclamo.
 - ❖ Ingrese la fecha de presentación del formulario, la agencia y hora donde se realice la entrega del mismo.
 - ❖ Ingrese la información del cliente que realiza el reclamo (persona natural/jurídica): tipo de identificación, número de identificación, apellidos, nombre, en caso de ser persona jurídica registre la Razón Social de la Empresa y Representante Legal (para RUC) y número de RUC.
 - ❖ Registre la dirección (domicilio, trabajo, otras), correo electrónico y números telefónicos (celular, trabajo y domicilio).
 - ❖ Seleccione el número de cuenta (ahorros o corriente) o Tarjeta de Crédito, motivo del reclamo, fecha y hora de la transacción, número de documento, operación o referencia y valor del reclamo.
 - ❖ Seleccione el canal de la transacción donde se originó el reclamo; Cajero Automático, Banca Web, Banca Móvil (App) y/o/u Otros (especifique el canal).
 - ❖ Describa con detalle los hechos que generaron el reclamo.
 - ❖ Describa la petición de manera puntual y concreta.
 - ❖ Seleccione los documentos que se está adjuntando como soporte a su reclamo; copia cédula de ciudadanía o pasaporte, copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata.
 - ❖ Considere que U/D, como cliente:
 - Declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a Banco Pichincha C.A. a realizar la validación que considere pertinente.
 - Autoriza a que la información generada por este reclamo sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.
 - ❖ Registre la firma de aceptación y condiciones del ingreso del reclamo en el campo asignado y número de cédula.
- Estimado cliente, considere los siguientes puntos importantes:**
- ❖ El formulario y su tramitación son gratuitos.
 - ❖ La institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
 - ❖ Lea detenidamente la información que se le solicita.
 - ❖ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su queja, consulta o reclamo.
 - ❖ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado o en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, le sobre el derecho de recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos en el ámbito de sus respectivas competencias, conforme la Resolución No. 58-2020-0540, Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.
 - ❖ Las consultas, quejas y reclamos deberán ser asumidos y resueltos en el plazo máximo de quince (15) días, cuando el o los hechos se hayan originado dentro del territorio nacional y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, conforme la Resolución No. 58-2020-0540, Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.

ANEXO 3: Formulario de Tarjeta Visa.**FORMULARIO TRAJETA VISA**

Quito,

**Señores
Banco Pichincha C.A.**

Yo.....poseedor de la tarjeta de
débito.....número....., formalmente certifico, que en mi
estado de cuenta constan registradas las siguientes transacciones NO autorizadas:

Fecha de la Transacción	Nombre del Comercio/ATM	Valor
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Solicito se realice el análisis correspondiente.**OBSERVACIONES:**.....
.....
.....**Atentamente,****Nombre:** **Firma:**
C.I.

Favor adjuntar Copia de cédula, Estado de cuenta en donde se refleje las transacciones, plástico perforado sin dañar el número de la tarjeta.
Para consumos Internacionales (fuera del país) adicional adjuntar Copia de pasaporte.
OBLIGATORIAMENTE cancelar tarjeta con la cual se reflejan las transacciones no autorizadas. El reclamo debe ser presentado y firmado por el cliente titular.

Dear Sirs:

**I,, holder of the debit card number
..... Formally certify that in my account statement are registered the
following unauthorized transactions:**

Date of transaction	Merchant name / ATM	Value
.....
.....
.....
.....

This request is made for the respective analysis.

Additional comments:

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

Regards,

Name: Signature:

I.D.: