

CUADRO DE REVISIONES


No. Revisión	Fecha Aprobación	Elaborado	Revisado y Autorizado
1.0	27-Ago-2020	<hr/> Laura Rodriguez Especialista de Proyectos y Procesos	<hr/> Yesenia Gallardo Oficial de Atención al Usuario Financiero <hr/> Johanna Granitzer Vice Gerente General de Crédito y Operaciones

Codificación:	PP-GU-P-20
Versión:	1.0
Fecha Emisión:	27-Ago-20
Fecha Vigencia:	27-Ago-20
Público	

ÍNDICE

1	PRÓPOSITO DE LA GUÍA.....	3
2	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
3	ATENCIÓN A LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	3
3.1	Responsables por la Atención al Usuario Financiero.....	3
3.2	Canales para la presentación de consultas, quejas y reclamos	4
4	DISPOSICIONES GENERALES	4
4.1	Derechos y obligaciones del Usuario Financiero	5
5	SEGUIMIENTO DE CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS.....	6
5.1	Evaluación servicio brindado en respuesta a consultas, quejas, reclamos	6
5.2	Datos generales del formulario:.....	7

Elaborado por: Unidad de Proyectos y Procesos	Revisado por: Vice Gerencia General de Crédito y Operaciones	Aprobado por: Acta de Directorio N° 261	Pág. 2
---	--	---	------------------

	GUÍA DE USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Codificación:	PP-GU-P-20
		Versión:	1.0
		Fecha Emisión:	27-Ago-20
		Fecha Vigencia:	27-Ago-20
		Público	

1 PRÓPOSITO DE LA GUÍA

El propósito de la presente guía es:

- Orientar a los Clientes en el llenado del formulario de consultas, reclamos y quejas.
- Orientar al personal del banco para la tabulación, seguimiento de los formularios que ingresen por consultas, quejas y reclamos por los canales que el Banco dispone para el efecto.

2 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Reclamo:** Es una comunicación por escrito recibida por medio de un Organismo de Control o Instituciones Financieras, mediante la cual un usuario del sistema financiero expone su insatisfacción solicitando revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una institución financiera controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, sanas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros.
- **Queja:** Es una exposición de insatisfacción dirigida al Banco por una persona natural o jurídica en relación con los servicios que mantenga con la Institución.
- **Consultas:** Son preguntas de los usuarios financieros al Banco sobre los productos y servicios bancarios.

3 ATENCIÓN A LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Los requerimientos serán atendidos por el área de Atención al Usuario Financiero del Banco en los tiempos establecidos:

- **Nacional:** 15 días hábiles
- **Internacional:** 30 días hábiles

3.1 Responsables por la Atención al Usuario Financiero

En las sucursales el personal responsable de dar atención al Usuario Financiero es:

Sucursal	Responsables Atención Usuario Financiero	Correo electrónico	Teléfono	Ext
Carolina - Quito	Edwin Constante	Edwin.Constante@procredit-group.com	(02) 2211000	56017
Alborada - Guayaquil	Sandra Añazco	Sandra.Anazco@procredit-group.com	(02) 2211000	56081
Ibarra	Alexandra Viterí	Alexandra.Viteri@procredit-group.com	(02) 2211000	56076
Ambato	Jenny Tapia	Jenny.Tapia@procredit-group.com	(02) 2211000	56094
Matriz	Yesenia Gallardo - Titular de Atención al Usuario Financiero	Yesenia.Gallardo@procredit-group.com	(02) 2211000	56066

Elaborado por: Unidad de Proyectos y Procesos	Revisado por: Vice Gerencia General de Crédito y Operaciones	Aprobado por: Acta de Directorio N° 261	Pág. 3
---	--	---	------------------

Sucursal	Back up	Correo electrónico	Teléfono	Ext
Carolina - Quito	Karina Donoso	Karina.Donosos@procredit-group.com	(02) 2211000	56021
Alborada - Guayaquil	Jonathan Zambrano	Jonathan.Zambrano@procredit-group.com	(02) 2211000	56079
Ibarra	Diego Guajan	Diego.Guajan@procredit-group.com	(02) 2211000	56534
Ambato	David Maldonado	David.Maldonado2@procredit-group.com	(02) 2211000	56304
Matriz	Laura Rodríguez	Laura.Rodriguez@procredit-group.com	(02) 2211000	56394

3.2 Canales para la presentación de consultas, quejas y reclamos

Los clientes tienen a su disposición, los siguientes medios para la presentación de sus quejas y reclamos:

- Línea telefónica de atención a clientes:** El cliente se podrá comunicar a la línea 1 800 100 400, mediante el cual, el ABT receptorá la queja o reclamo, posterior a la verificación de identidad del cliente mediante preguntas de seguridad.
- Contacto directo a través del correo electrónico de Atención al Usuario Financiero:** El cliente, también puede presentar su queja o reclamo dirigiéndose al correo ECU.AtencionUsuarioFinanciero@procredit-group.com, el mismo que se encuentra publicado en la página web del Banco: <https://www.bancoprocredit.com.ec/transparencia>.
- Oficinas / Zona 24/7:** El cliente podrá acercarse a cualquier oficina a nivel nacional donde podrá presentar su consulta, reclamo o queja.
- Defensor al Cliente:** También se encuentra a disposición del cliente la información del Defensor al Cliente, la misma que encontrará en la página web del Banco <https://www.bancoprocredit.com.ec/transparencia>. La información publicada relacionada al Defensor al cliente es:
 - Dirección en donde tiene presencia física.
 - Teléfono convencional del Banco.
 - Celular.
 - Horario de atención
 - Correo electrónico

Si el reclamo fue recibido a través de correo electrónico de Atención a Reclamos, el EPP debe receptor el reclamo completando el Formulario de Atención a Consultas, Quejas y Reclamos (Ver Anexo 1), posteriormente debe crear una incidencia en Centro de Servicios ProActivanet, en esta herramienta debe detallar el reclamo, consulta o queja y los datos completos del cliente; después de creada la incidencia debe enviarse al cliente la fe de recepción del mismo, por lo que, el EPP debe responder en un máximo de 24 horas el acuse de recepción, el cual debe contener el número de incidencia que arroja el aplicativo de ProActivanet.


En caso que el reclamo haya sido receptorado por el ABT o por el asesor del cliente, ellos serán los responsables de ingresar la incidencia en ProActivanet y enviar el acuse de recepción al cliente con el número de la incidencia.

En esta herramienta, se archivará la documentación cursado entre el banco y el cliente para sustentar la consulta, reclamo o queja.

4 DISPOSICIONES GENERALES

- El personal de atención al usuario financiero deberá considerar que:

Elaborado por: Unidad de Proyectos y Procesos	Revisado por: Vice Gerencia General de Crédito y Operaciones	Aprobado por: Acta de Directorio N° 261	Pág. 4
---	--	---	------------------

	GUÍA DE USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Codificación:	PP-GU-P-20
		Versión:	1.0
		Fecha Emisión:	27-Ago-20
		Fecha Vigencia:	27-Ago-20
		Público	

- Resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- Deberá considerar la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario de la entidad financiera al:
 - 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.
- Los casos y procedimiento de excusa o recusación;
- Los derechos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios que interpongan consultas, quejas y/o reclamos.
- Las siguientes serán consideradas como obligaciones para el personal del área de Atención de Reclamos:
 - Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
 - Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.
 - Resolver los requerimientos de forma independiente.

4.1 Derechos y obligaciones del Usuario Financiero

Derechos del Usuario Financiero	Obligaciones del Usuario Financiero
Que el Banco le trate con respeto, transparencia, dignidad y eficiencia, sin discriminación.	Tratar a los empleados del Banco con respeto, dignidad y sin discriminación.
Recibir información, clara, precisa, oportuna, veraz y completa sobre los productos y servicios solicitados, así como cualquier cambio en las condiciones contractuales.	Proveer información veraz y actualizada, que sirva de base para la obtención de los productos o servicios financieros solicitados.
Elegir productos y servicios financieros de calidad, siempre que cumpla con los requisitos legales y políticas del Banco.	Evaluar los beneficios y costos del producto o servicio que requiere y cumplir con sus términos y condiciones.
Acceder a programas de educación financiera que le permitan tomar decisiones informadas.	Informarse sobre tus derechos y obligaciones y sobre los productos requeridos, apoyándose en material educativo.

Elaborado por: Unidad de Proyectos y Procesos	Revisado por: Vice Gerencia General de Crédito y Operaciones	Aprobado por: Acta de Directorio N° 261	Pág. 5
---	--	---	------------------

Recibir documentación que respalde los productos o servicios contratados.	Leer y conservar los documentos que respalden los productos o servicios contratados.
Prepagar las obligaciones contraídas sin costos adicionales.	Pagar las obligaciones a tiempo.
Presentar una queja o reclamo y que éste sea atendido en forma diligente.	Conversar con el Banco y, en caso de presentar una queja o reclamo, utilizar los canales establecidos.
Que el Banco proteja su información personal y le permita acceso a ella sin restricciones.	No compartir información financiera con nadie y mantener actualizados los datos.
Recibir publicidad que recoja las condiciones de los productos y demandar protección como usuario del sistema financiero.	Cumplir los compromisos contractuales voluntariamente adquiridos con el Banco.

5 SEGUIMIENTO DE CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS

Todos las consultas, reclamos y quejas serán ingresadas por el EPP en el aplicativo asignado para la tabulación y seguimiento (ProActivanet) con la finalidad de poder extraer fácilmente la información registrada del cliente:

Tipo de incidente: Con esta clasificación se podrá distinguir el número de incidentes registrado por cada tipo de evento.

- Consulta
- Reclamo
- Queja

Tiempos de Resolución: Con esta medición se podrá obtener indicadores de eficiencia:

- Mismo Día
- Hasta 3 días
- Hasta 7 días
- Hasta 15 días
- Más de 15 días


Categoría de los reclamos: Con esta clasificación se podrá obtener el tipo de evento que tiene mayor concurrencia y se podrán realizar mejoras en los procesos:

- Pagos de Internet/quejas relacionadas con la seguridad
- Quejas relacionadas con la cuenta (apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, pagos/transferencias, honorarios, etc.)
- Quejas relacionadas con préstamos (tasas, cargos por intereses, cargos por incumplimiento, pago anticipado, etc.)
- Quejas relacionadas con tarjetas (emisión de tarjeta, gastos de retiro, cajeros automáticos, POS, etc.)

5.1 Evaluación servicio brindado en respuesta a consultas, quejas, reclamos

El Banco ha definido los siguientes indicadores que serán tomados de la herramienta ProActivanet o por llamadas a clientes vía telefónica:

Elaborado por: Unidad de Proyectos y Procesos	Revisado por: Vice Gerencia General de Crédito y Operaciones	Aprobado por: Acta de Directorio N° 261	Pág. 6
---	--	---	------------------

	GUÍA DE USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Codificación:	PP-GU-P-20
		Versión:	1.0
		Fecha Emisión:	27-Ago-20
		Fecha Vigencia:	27-Ago-20
		Público	

- **Eficiencia:** tiempos de respuesta en la solución de consultas, quejas o reclamos
- **Calidad:** Percepción del cliente en la atención recibida por servicio, se tiene dentro del formulario una escala de Excelente, bueno o pésimo.
- **Oportunidad:** Comprende los tiempos de obtención de la información para dar respuesta y la ocurrencia de cada reclamo
- **Motivación:** Verificación de mayor número de incidencia de consultas, reclamos o quejas que realicen nuestros clientes por tipo de servicio.

5.2 Datos generales del formulario:


El formulario que se encuentra publicado en la página web del Banco para el uso de nuestros clientes es el siguiente:

FORMULARIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

<p>Nombre del cliente: _____</p> <p>Número de identificación: _____</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Número de Contacto: _____</p> <p>Correo electrónico: _____</p> <p>TIPO DE INCIDENTE</p> <p>Marque con una (x)</p> <p>CONSULTA <input type="checkbox"/></p> <p>QUEJA <input type="checkbox"/></p> <p>RECLAMO <input type="checkbox"/></p> <p>LA ATENCIÓN RECIBIDA FUE:</p> <p>Marque con una (x)</p> <p>EXCELENTE <input type="checkbox"/></p> <p>BUENA <input type="checkbox"/></p> <p>PÉSIMA <input type="checkbox"/></p>	<p>INDIQUE EL TIPO DE SERVICIO POR EL CUAL SE GENERA SU REQUERIMIENTO:</p> <p>Marque con una (x)</p> <p><input type="checkbox"/> Pagos de Internet/quejas relacionadas con la seguridad</p> <p><input type="checkbox"/> Quejas relacionadas con la cuenta (apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, pagos/transferencias, honorarios, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Quejas relacionadas con préstamos (tasas, cargos por intereses, cargos por incumplimiento, pago anticipado, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Quejas relacionadas con tarjetas (emisión de tarjeta, gastos de retiro, cajeros automáticos, POS, etc.)</p> <p>DETALLE DEL RECLAMO:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
---	---

* Reclamo: Es una comunicación por escrito recibida por medio de un Organismo de Control o Instituciones Financieras, mediante la cual un usuario del sistema financiero expone su insatisfacción solicitando revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una Institución financiera controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, buenas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros.
 * Queja: Es una exposición de insatisfacción dirigida al Banco por una persona natural o jurídica en relación con los servicios que mantenga con la Institución.
 * Consulta: Son preguntas de los usuarios financieros al Banco sobre los productos y servicios bancarios.

Elaborado por: Unidad de Proyectos y Procesos	Revisado por: Vice Gerencia General de Crédito y Operaciones	Aprobado por: Acta de Directorio N° 261	Pág. 7
---	--	---	------------------

	GUÍA DE USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Codificación:	PP-GU-P-20
		Versión:	1.0
		Fecha Emisión:	27-Ago-20
		Fecha Vigencia:	27-Ago-20
		Público	

Para reclamos. Quejas o consultas por compras no reconocidas por el cliente, se encuentra disponible el siguiente formulario:



RECLAMO/CARDHOLDER DISPUTE

Fecha /Date: _____

Nombre del Tarjetahabiente / Cardholder's name: _____

Número de tarjeta (sólo los primeros 6 y últimos 4 dígitos, el resto colocar X en lugar de números) / Account number: _____

Fecha de consumo / Date of Purchase	Nombre del comercio / Merchant Name	Monto en Dólares / Amount in Dollars

Certifico que la transacción arriba indicada no fue hecha por mí ni por ninguna otra persona autorizada por mí para usar mi tarjeta. / I certify that the above transaction was neither made by me nor by anyone authorized by me to use my card.

Autoricé una sola transacción, pero se han hecho dos cargos a mi cuenta. / I authorized only one transaction, but two charges were billed to my account.

Pagué esta compra en efectivo, cheque u otra tarjeta. Anexo una copia del documento que muestra el método de pago utilizado. / I paid this purchase in cash, cheque or with another card. Attached is a copy of the document where the used payment method is shown.

CANCELÉ la reservación de este hotel. Hablé con _____ y mi número de cancelación es _____. / I canceled this hotel reservation. I spoke to _____ and my cancellation number is _____.

No recibí las mercancías o servicios los cuales debieron haberse entregado en la siguiente dirección: _____ y en la fecha _____. / I did not receive the merchandise or services which were to be delivered at the following address: _____ in the date _____.

CANCELÉ la compra de esta mercancía o servicio en la siguiente dirección _____ y el comercio fue notificado. Anexo copia de mi carta de cancelación. / I canceled the purchase of this merchandise or service at the following address _____, and the merchant was notified. Attached is the copy of the cancellation letter.

Acordé con el comercio la devolución de esta transacción, pero no he recibido el crédito. Anexo copia del respaldo donde consta la aceptación del comercio para la devolución. / The merchant agreed to return this transaction to my account, but I have not received it. Enclosed is the supporting document where the merchant accepted the return of this transaction.

Firma / Signature

Matriz: Av. Atahualpa y Av. Amazonas, esquina
Tel: 1 800 100 400

asesoria@procredit-group.com
www.bancoprocredit.com.ec



Elaborado por: Unidad de Proyectos y Procesos	Revisado por: Vice Gerencia General de Crédito y Operaciones	Aprobado por: Acta de Directorio N° 261	Pág. 8
---	--	---	------------------