


**INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA
LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y
RECLAMOS.**

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 24-I I -2020	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.1
Fecha vigencia: 24-I I -2020	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno y eficaz a las consultas, quejas y reclamos presentados por los clientes y usuarios de Banco VisionFund Ecuador.

2. ALCANCE

Se inicia con la recepción y registro de la consulta, queja o reclamo, ingresado por los clientes y concluye con la respuesta emitida de acuerdo a la normativa establecida. El alcance del proceso es de aplicación en todas las Agencias.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Consulta. Son aquellas inquietudes y preguntas que realizan clientes o usuarios financieros, sobre temas de competencia del Banco, generalmente relacionadas con aplicación de normas o disposiciones en materia financiera.

Queja. Es aquella comunicación que realizan clientes o usuarios para manifestar su insatisfacción, inconformidad, malestar o descontento respecto de los productos, servicios, atención o prestaciones brindadas por una entidad financiera.

La queja puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica. El fin que persigue la queja es restituir el derecho vulnerado y corregir un determinado comportamiento que atenta contra sus derechos.

Reclamo. Son comunicaciones mediante las cuales clientes o usuarios solicitan la revisión y reconsideración de algún acto o procedimiento realizado por una entidad financiera, en el que se presume algún tipo de incumplimiento.


4. DESCRIPCION DEL INSTRUCTIVO

3.1 Canales por medio de los cuales se receptorá las consultas, quejas y/o reclamos

Los canales formales y seguros de Banco VisionFund Ecuador, para la recepción de consultas, quejas y reclamos, son los siguientes:

- De forma personal en el Balcón de Servicios de todas las Agencias
- En todas las Agencias también, mediante el uso del Buzón de consultas, quejas, reclamos: Formulario gratuito de reclamos por parte de los consumidores financieros.
- Vía telefónica al 06 3700610 Ext. 710
- Correo electrónico clientes@visionfund.ec
- Formulario página web y Facebook: <https://www.visionfund.ec/servicio-al-cliente/reclamos/>

En la red social Facebook, se encontrará de forma permanente el link que direcciona al formulario de consultas, quejas, reclamos del Banco.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 24-11-2020	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.1
Fecha vigencia: 24-11-2020	PROCESO:	Gestión de Operaciones	


Las peticiones ingresadas a través de comentarios en los post de Facebook no podrán ser atendidos, debido a que no son canales oficiales, confiables y seguros.

3.2 Área responsable

El Área de Atención al Usuario de la Oficina Matriz es responsable de hacer el seguimiento y control de que se hayan atendido las consultas, quejas, reclamos.

Personal responsable de conocer y resolver las consultas, quejas, reclamos de la Oficina Matriz y de cada una de las Agencias:

AGENCIA	NOMBRES	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO OFICINA	CELULAR
MATRIZ	PÁEZ PABÓN WILMAN ULPIANO	OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	wpaez@visionfund.ec	063 700 610 Ext.140	0993188145
MATRIZ	MONTALVO MONTALVO MAYRA ELIZABETH	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO	mmontalvo@visionfund.ec	063 700 610 Ext.144	0987087441
AMBATO	TUBON LATA VERONICA ANTONIETA	JEFE DE AGENCIA	vtubon@visionfund.ec	032 424 899	0986884039
CAYAMBE	VINUEZA MANOSALVAS DORYS ENEIDA	JEFE DE AGENCIA	dvinueza@visionfund.ec	022 363 772	0993254368
CHILLANES	CHILUISA FOGACHO LAURA EDITH	JEFE DE AGENCIA	lchiluisa@visionfund.ec	032 978 521	0990593737
GUAMOTE	LONDO USHCA ANÍBAL PATRICIO	JEFE DE AGENCIA	alondo@visionfund.ec	032 916 308	0987859541
IBARRA	BASTIDAS ÁLVAREZ LEIDY JANETH	JEFE DE AGENCIA	lbastidas@visionfund.ec	063 700 610 Ext.203	0986245024
LA MANÁ	REYES CASILLAS OSCAR SANTIAGO	JEFE DE AGENCIA	oreyes@visionfund.ec	032 568 739	0958830255
LATACUNGA	LAGLA TAIBE JENNY MARGOTH	JEFE DE AGENCIA	jlagla@visionfund.ec	032 233 609	0992741092
MACHACHI	VEGA CUSTODE JUAN CARLOS	JEFE DE AGENCIA	cvega@visionfund.ec	022 315 071	0984903211
OTAVALO	VILLALBA SILVA GALO GERMÁNICO	JEFE DE AGENCIA	gvillalba@visionfund.ec	062 926 063	0981941875
PIMAMPIRO	CHACÓN TERÁN ANDREA ELIZABETH	JEFE DE AGENCIA	achacon@visionfund.ec	062 937 866	0988359400
PORTOVIEJO	BELLO MERO LEONARDO XAVIER	JEFE DE AGENCIA	lbello@visionfund.ec	0960584367	0994971208

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 24-I I -2020	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.1
Fecha vigencia: 24-I I -2020	PROCESO:	Gestión de Operaciones	


QUEVEDO	PÉREZ CARRANZA BYRON REINALDO	JEFE DE AGENCIA	bperez@visionfund.ec	052 761 172	0989895541
RIOMBANBA	YAUCÉN GUACHO JUAN RAMIRO	JEFE DE AGENCIA	yaucen@visionfund.ec	032 969 478	0998542759
SALCEDO	MAIGUA CHITALOGRO CRISTIAN PATRICIO	JEFE DE AGENCIA	cmaigua@visionfund.ec	032 726 299	0987433157
SAN GABRIEL	CHAMORRO DORADO ALEX SANTIAGO	JEFE DE AGENCIA	achamorro@visionfund.ec	062 290 380	0986245024
SAN LORENZO	VÁSQUEZ VALENCIA ALEX ROLANDO	JEFE DE AGENCIA	avasquez@visionfund.ec	062 781 020	0984687317
TULCÁN	REVELO HERNÁNDEZ VÍCTOR DANIEL	JEFE DE AGENCIA	drevelo@visionfund.ec	062 981 1690	0999690364

3.3 Las obligaciones de las áreas competentes

- Estarán obligados a atender y resolver las consultas, quejas y reclamos que los clientes y usuarios financieros presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales.
- Poseer un conocimiento adecuado de la normativa de protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.
- Emitir un pronunciamiento respecto de la consulta, queja o reclamo, dentro de los términos establecidos por el organismo de control.
- Presentar al Directorio un informe anual explicativo del cumplimiento de sus funciones, de acuerdo a lo que dice la normativa vigente, mismo que una vez aprobado, será puesto en conocimiento de la Superintendencia de Bancos.
- Atender a clientes y usuarios de Banco VisionFund Ecuador, dentro del horario establecido.

3.4 Las disposiciones para la atención de consultas, quejas y/o reclamos

- a) Los colaboradores responsables en la Oficina Matriz y Agencias resolverán las consultas, quejas, reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- b) Los colaboradores de Banco VisionFund Ecuador, deberán considerar la existencia de conflicto de interés, al presentarse las siguientes situaciones:
 - i. Tener interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - ii. Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el cliente, usuario 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 o el cliente, usuario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 24-I I -2020	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.1
Fecha vigencia: 24-I I -2020	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

- iv. Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el cliente, usuario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- c) En los casos que se identifique un conflicto de interés el colaborador deberá declinar o excusarse de una decisión sobre el asunto y relevarlo a la Área de Atención al Usuario de la Oficina Matriz.

3.5 Obligaciones de los colaboradores responsables de atención de consultas, quejas, reclamos

- 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 clientes y/o usuarios.
- c) Resolver los requerimientos de forma independiente.

3.6 Mecanismos de control para garantizar que los colaboradores cumplan con sus obligaciones respecto de la protección de los clientes y usuarios

El Área de Atención al Usuario de la Oficina Matriz es responsable de hacer el seguimiento y control de que se hayan atendido las consultas, quejas, reclamos.


3.7 Los medios a través de los cuales, clientes y usuarios podrán presentar sus consultas, quejas, reclamos, son los siguientes:

- a) **Físicos.** - Se recibirán consultas, quejas, reclamos a través de la comparecencia del cliente o usuario a cualquiera de las Agencias de Banco VisionFund Ecuador a nivel nacional. El cliente o usuario podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita en Balcón de Servicios.
Si la consulta, queja o reclamo es de manera verbal, el colaborador llenará el formato correspondiente con la información pertinente, receptando al pie del mismo, la firma u otro medio de aceptación del cliente o usuario.
- b) **Digitales y telefónicas.** - Se recibirán consultas, quejas o reclamos mediante el uso del canal telefónico y correo electrónico, en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo; o por medio del envío del formulario digital gratuito.

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 cliente o usuario, deberá señalar los medios adecuados por los cuales podamos ponernos en contacto.

3.8 El procedimiento para la tramitación de las consultas, quejas, reclamos, debe contener los siguientes puntos:

- a) Razón de recepción de las consultas, quejas o reclamos de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receptados. En la fe de

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 24-11-2020	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.1
Fecha vigencia: 24-11-2020	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que debe constar en el expediente y ser entregada una copia al cliente o usuario. Esto debería remitirse por correo electrónico en un plazo de 24 horas al cliente o usuario, cuando ponga la queja o reclamo por correo electrónico.

- b)
- c) El término de solución de las quejas y reclamos se establece en la Tabla de consultas, quejas y reclamos

Tabla de consultas, quejas, reclamos				
Plazos	Agencia/ Área	Área de Atención Usuario	Total días de atención	Plazo máximo según SB
Queja	5	5	10	15
Reclamo	7	5	12	15
Consulta	2	2	4	15

- d) Los responsables de archivar los expedientes sobre la atención de consultas, quejas y reclamos son los colaboradores del Área de Atención al Usuario, el cual deberá ser completo y contener todos los respaldos.
- e) Se realizará las notificaciones de los casos, fomentando las notificaciones electrónicas.


3.9 Las etapas o fases para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos

- **Receptar** consultas, quejas, reclamos presentados por clientes y usuarios.
La consulta, queja o reclamo presentado ante el Defensor del Cliente, inhibe del conocimiento de las mismas al Área de atención de consultas, quejas y reclamos de Banco VisionFund Ecuador.
- **Gestionar** las consultas, quejas o reclamos receptados, de acuerdo al instructivo aprobado por la Superintendencia de Bancos, en los términos máximos establecidos.
- **Responder** al cliente y usuario, a cada una de sus consultas, quejas o reclamos presentados, comunicando la resolución de forma inmediata y bajo los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación.
- **Tomar** decisiones en base a lo informado y comunicar a los involucrados
- **Emitir** el informe de la atención de quejas y reclamos, y archivar con todos los respaldos obtenidos, en el caso de las consultas, se informará si ésta fue absuelta o no.

3.10 Los términos para la tramitación de consultas, quejas, reclamos

Las consultas, quejas y reclamos serán conocidas y resueltas en el término 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 términos serán contados desde la fecha de recepción de las consultas, quejas, reclamos por cualquier canal formal que lleguen.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 24-I I-2020	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.1
Fecha vigencia: 24-I I-2020	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, Banco VisionFund Ecuador dará respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos, en el caso de consultas, se informará de forma telemática si ésta fue absuelta; asimismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las quejas, reclamos, el Banco mencionará expresamente que, en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, le asiste el derecho al requirente, de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

3.11 Manejo del expediente físico y digital

El Área de Atención al Usuario de Banco VisionFund Ecuador conformará un expediente físico y electrónico de las consultas, quejas, reclamos receptados, incorporando al expediente los documentos e información obtenida por el Banco y la remitida por el cliente o usuario de forma cronológica.

3.12 Los clientes y/o usuarios de Banco VisionFund Ecuador podrán realizar seguimiento a sus consultas, quejas y/o reclamos presentados, vía telefónica o a través del correo electrónico. En caso que estos canales de comunicación sean modificados o actualizados, el Banco comunicará de manera oportuna al organismo de control y a sus clientes desde que fecha aplica.

3.13 Se aplicará la encuesta establecida bajo los criterios e indicadores que consideran los principios de eficiencia, calidad, oportunidad y motivación, con el fin de evaluar los servicios y la satisfacción de clientes y usuarios, respecto a las consultas, quejas o reclamos presentados. Los resultados de esta evaluación se remitirán a la Superintendencia de Bancos de forma mensual.

El Área de Atención al Usuario de Banco VisionFund Ecuador, monitoreará aleatoriamente a clientes y usuarios que han interpuesto una consulta, queja o reclamo, a través de sus números telefónicos o correos electrónicos, lo cual permitirá conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.