



Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los clientes de Banco Amazonas

1. Se recepcionarán consultas, quejas y/o reclamos por los siguientes medios:

- **Página Web:** www.bancoamazonas.com/ canales electrónicos / Atención al cliente / Atención de consultas, quejas y reclamos mediante Formulario Online (en proceso).
- **Correo Electrónico:** atencionreclamos@bancoamazonas.com
- **Teléfono:** 6021100 ext 4117
- **Presencial:** Matriz Guayaquil y Sucursal Mayor Quito

2. El área competente para conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados según oficinas es la siguiente:

Matriz Guayaquil: Planta baja en el área de Atención de consultas, quejas y reclamos - Av. Francisco de Orellana No. 238 y calle Alberto Borges

Sucursal Mayor Quito: Planta baja en el área de Asesores de Banca de personas - Av. Amazonas N 38-42 y Villalengua.

3. Obligaciones de las áreas de Banco Amazonas S.A. para la tramitación de las consultas, quejas y/o reclamos presentados por los clientes son las siguientes:

Una vez que el área de Atención de consultas, quejas y reclamos reciba el reclamo, queja o consulta, este funcionario lo ingresa en el sistema para registro, control y seguimiento, luego se reporta a las áreas correspondientes según el tipo de reclamo, queja o consulta. Las respectivas áreas tendrán la obligación de dar contestación a las consultas, quejas y reclamos en virtud de los tiempos máximos de respuesta establecidos en la norma vigente, quienes tienen conocimiento que de no dar cumplimiento tanto la institución como el(los) empleado(s) pueden ser objeto de sanciones conforme lo determinan los manuales internos y la normativa vigente.

4. Las disposiciones relacionadas con la forma de atención de consultas, quejas y/o reclamos son las siguientes:

a. Los funcionarios del área de Atención consultas, quejas y reclamos del Banco Amazonas S.A. 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 al:

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 consumidor y/o beneficiario 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 consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

iv. 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.

c. Los casos y procedimiento de excusa o recusación:

En caso de darse alguna de las circunstancias mencionadas en el literal anterior el funcionario del área de Atención de consultas, quejas y reclamos escalará el caso al Supervisor Legal; mismo procedimiento aplicará en caso de que la consulta, queja o reclamo se refiera a un producto que el funcionario de Atención de consultas, quejas y reclamos mantenga en la misma institución.

d. Los derechos de los clientes que interpongan consultas, quejas y/o reclamos:

Los derechos establecidos en el artículo 17 del 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, Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado (Anexo 1).

5. Las obligaciones de los funcionarios y/o colaboradores de Banco Amazonas S.A. son las siguientes:

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 las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

c. Resolver los requerimientos de forma independiente.

6. Control:

El área de Recursos Humanos y Auditoría Interna del Banco Amazonas conforme lo determinan los manuales Internos ejercerán los mecanismos de control para garantizar que los funcionarios y/o colaboradores del área de Atención de consultas, quejas y reclamos



cumplan con sus obligaciones respecto de la protección del usuario o consumidor financiero.

7. Los medios a través de los cuales los clientes de Banco Amazonas S.A. podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos, de las siguientes formas:

a. Físicos.- Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos a través de la comparecencia del cliente a cualquiera de las oficinas que a nivel nacional mantiene Banco Amazonas detalladas en el numeral 2 del presente Instructivo. El cliente podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.

Si la consulta, queja o reclamo es verbal, la o el funcionario de la entidad financiera llenará el formulario respectivo que le proporcionará en forma gratuita la institución, al pie del cual se sentará la firma u otro medio de aceptación del consumidor financiero y/o beneficiario.

b. Digitales y telefónicas.- Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos mediante el canal telefónico y correo electrónico, en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo; o por medio del envío de formularios gratuitos.

Correo electrónico: atencionreclamos@bancoamazonas.com

Teléfono: 6021100 ext 4117

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 deberá señalar los medios adecuados por los cuales Banco Amazonas S.A. podrá ponerse en contacto.

8. El procedimiento para la tramitación de las consultas quejas y reclamos:

a. En todas las consultas, quejas o reclamos realizados de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receptados el funcionario del área de Atención de consultas, quejas y reclamos sentará la respectiva razón de recepción.

En la fe de recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que constará en el expediente y se entregará una copia al cliente; esto se remitirá por correo electrónico en un plazo de 24 horas al cliente cuando ponga la queja por correo electrónico.

b. El término para cada paso del procedimiento:

- *Recepción de reclamo: 24 horas cuando ingrese por correo electrónico.*
- *Según lo determina la norma vigente para dar contestación a reclamos:*
- *Reclamos que estén relacionados con transacciones nacionales: 15 días término.*
- *Reclamos que estén relacionados con transacciones internacionales: 40 días término.*



- *Notificación al cliente de la resolución del reclamo: inmediatamente por correo electrónico al cliente cuando se tenga la resolución de la consulta, queja o reclamo*

c. Forma de llevar el expediente:

- *Recepción de reclamo.*
- *Confirmación de recepción de reclamo indicando número de fojas.*
- *Tramitación interna del reclamo.*
- *Conclusión y notificación de resolución de reclamo.*
- *Archivo del expediente del reclamo.*

d. Los mecanismos y medios para la notificación:

Se notificará a los clientes la resolución de sus consultas, quejas o reclamos vía electrónica.

9. Etapas para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos:

- *Confirmación de recepción de reclamo: 24 horas.*
- *Tramitación:*
- *Reclamos que estén relacionados con transacciones nacionales: 15 días término.*
- *Reclamos que estén relacionados con transacciones internacionales: 40 días término.*
- *Respuesta: Favorable o No favorable, notificación mediante correo electrónico al cliente.*
- *Archivo del expediente.*

10. Los términos para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos:

De conformidad con lo establecido en la reforma al Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 158.1.- Del derecho al reclamo: "Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo (Reforma publicada en el Registro Oficial el 11 de febrero de 2022).

Estos términos serán contados desde la fecha de su recepción en el área de Atención de consultas, quejas y reclamos de Banco Amazonas S.A.

Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, Banco Amazonas S.A. dará respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos; asimismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos, Banco Amazonas mencionará 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.

En caso de falta de atención o inobservancia a los requerimientos del consumidor financiero y/o beneficiario, el Banco Amazonas estará sometido a las sanciones previstas



para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

11. Manejo del expediente físico y digital:

Los funcionarios de las unidades de Atención de consultas, quejas y reclamos de Banco Amazonas S.A. conformarán un expediente físico y electrónico de las quejas, consultas y reclamos receptados.

Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida por Banco Amazonas S.A. y/o la remitida por el cliente de forma cronológica.

Banco Amazonas conservará los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del cliente, incluidos los registros como fueron resueltos, durante el plazo de 10 años en archivos físicos incluyendo respaldos respectivos y 15 años en el formato digital autorizado por la Superintendencia de Bancos. (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).

12. Mecanismo y canales a través de los cuales los clientes realizarán seguimiento a las consultas, quejas y/o reclamos presentados:

Mediante correo electrónico a la dirección: atencionreclamos@bancoamazonas.com y/o al teléfono 6021100 ext 4117; en caso de que estos canales sean modificados o actualizados, Banco Amazonas S.A. comunicará de manera oportuna al organismo de control y a sus clientes desde que fecha será aplicable esta modificación o actualización.

Banco Amazonas S.A. mantendrá una comunicación oportuna mediante los canales oficiales con los clientes, a fin informar la gestión, acciones y avances realizados en la resolución del trámite presentado, así como resolver las inquietudes y requerimientos de la o el consumidor financiero y/o beneficiario.

13. Mecanismo de evaluación de los servicios:

Banco Amazonas S.A. enviará a los clientes una encuesta de satisfacción conjuntamente con la carta de contestación al reclamo, donde se podrá evaluar la calidad de atención mediante tiempo de espera, actitud, cortesía, capacidad, destreza y tiempo de contestación.

Los funcionarios del área de Atención de consultas, quejas y reclamos de Banco Amazonas, monitorearán aleatoriamente a los consumidores financieros que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la institución; mediante los números de telefónicos o correos electrónicos u otros medios, se los contactará para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.



14. Nivel de satisfacción de los clientes:

Se medirá en razón de las gestiones realizadas por parte de Banco Amazonas, durante todo el periodo que dure el proceso de la atención de las consultas, quejas y/o reclamos, en tal sentido se considerarán los siguientes criterios:

- a. Efectividad.- Se evaluará con los clientes si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
- b. Eficacia.- Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.
- c. Eficiencia: Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.