



MÓDULO No. 6

PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

01 IMPORTANCIA DE LA
COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA
FINANCIERO

02 CONSULTA

03 ATENCIÓN DE CONSULTAS

04 COMUNICACIÓN ENTRE LA
INSTITUCIÓN FINANCIERA Y EL
USUARIO

05 QUEJA

06 INGRESO DE QUEJAS ANTE
INSTANCIAS DE CONTROL

07 RECLAMO

08 FORMULARIO PARA RECLAMOS

09 INGRESO DE RECLAMOS ANTE
INSTANCIAS DE CONTROL

10 ACTORES DENTRO DEL
PROCESO DE CUMPLIMIENTO DE
LOS DERECHOS DE LOS
USUARIOS FINANCIEROS

> 01 | IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO



Una comunicación efectiva entre el usuario y la entidad financiera es prioritaria para el buen funcionamiento del sistema financiero.

Cuando los términos o información proporcionada no son otorgados de manera clara y precisa por el funcionario de la institución financiera, pueden surgir consultas por parte del usuario financiero.

> 02 | CONSULTA



Son aquellas inquietudes y preguntas que realizan los usuarios, sobre temas de competencia del sistema financiero, generalmente relacionadas con el manejo de productos y/o servicios financieros.

> 03 | ATENCIÓN DE CONSULTAS



Los consumidores financieros tienen derecho a recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre los productos y/o servicios que se encuentran a disposición en la entidad bancaria.

La atención de consultas por entidades bancarias son atendidas por medio de agencias, call center o página web de la entidad.



Los Defensores del Cliente los encontrarás en la matriz de la institución financiera y ellos podrán atenderte dentro del horario establecido, con el fin de resolver cualquier inquietud o duda acerca de tus derechos como consumidor financiero.

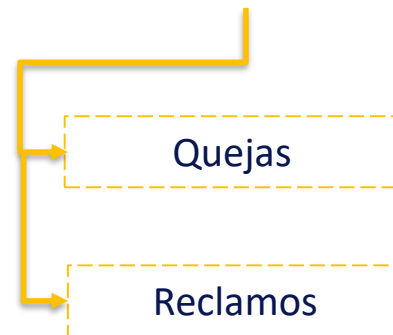


Para despejar sus dudas sobre procedimientos, servicios y aplicación de normas se puede realizar las consultas necesarias a la Superintendencia de bancos.

> 04 COMUNICACIÓN ENTRE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y EL USUARIO



La carencia de una comunicación efectiva da como resultado:



> 05 | QUEJA



Es aquella comunicación que realizan los usuarios financieros 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 el derecho del usuario.

> 06 | INGRESO DE QUEJAS ANTE INSTANCIAS DE CONTROL



Todas tus quejas respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brinde su entidad financiera, pueden ser atendidas y resueltas, a través de los canales habilitados por la propia entidad.



Como usuario financiero tienes derecho a recibir tutela y protección de los Defensores del Cliente, y ellos también atenderán tus quejas respecto de aquellos servicios y productos que brinde tu entidad financiera.



La queja es aquel procedimiento al que puede recurrir cualquier persona natural o jurídica cuando considere que alguna de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos ha vulnerado sus derechos como usuario financiero. Para presentar una queja ante la Superintendencia de Bancos puedes descargar la Carta Modelo. Es importante considerar el nuevo procedimiento para ingreso de documentos en la Superintendencia de Bancos.

> 07 | RECLAMO



Es una comunicación mediante la cual el usuario financiero solicita la revisión y reconsideración de algún acto o procedimiento realizado por una entidad financiera, en el que presume algún tipo de incumplimiento en:

- La normativa vigente
- Mejores prácticas
- Buen Gobierno Corporativo
- Principios de equidad y justicia
- Derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios

La presentación del reclamo se realiza mediante un formulario gratuito proporcionado por la instancia en donde ingrese su reclamo.

> 08 | FORMULARIOS PARA RECLAMOS

BANCO DEL AUSTRO	DEFENSOR DEL CLIENTE	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
banco del austro FORM.SB.TI.01. FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO <i>Estimado Cliente: Para su respuesta favor presentar este formulario por duplicado y en su caso, en su copia.</i> Nº de incidencia: 220602-000185 Fecha: DIA / MES / AÑO Número de la Entidad: SUCURSAL: CIUDAD: NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD: DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: TELÉFONO: TIPO DE PERSONA: APELLIDOS / REPRESENTANTE LEGAL: NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: TIPO IDENTIFICACIÓN: CEDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE: FECHA DE NACIMIENTO: EDAD: CELULAR: TELÉFONO Fijo: CALLE PRINCIPAL Y SECUNDARIA: No.: Edificio-casa-oficina-plaza: PARROQUIA / BARRIO: CIUDAD - CANTÓN: PROVINCIA: Referencia: CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO: EJERCE REPRESENTACIÓN POR MEDIO DE: NOTIFICACIONES: PRODUCTO: Número de cuenta: Número de tarjeta: Número de operación de crédito: Número de plazo fijo: NARRACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO EXPUUESTOS CON CLARIDAD Y PRECISIÓN: DETERMINACIÓN DE LA PETICIÓN CONCRETA: MONTO DEL RECLAMO: Ha iniciado un proceso judicial no penal sobre el tema del reclamo presentado: AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE: <i>Autenticar con las notificaciones y demás documentación que se genere dentro de la atención del presente reclamo, se notifica luego a la dirección electrónica.</i> Firma Cliente: _____ Estado de identidad del cliente: _____ PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA: _____ _____	DEFENSOR DEL CLIENTE CONTROL DE LA GESTIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE VERSIÓN: 3.0 FORMULARIO DE RECLAMOS PARA LOS USUARIOS Y CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO PARA ATENCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE CÓDIGO: F.EC-031 PERSONA NATURAL <i>Estimado Cliente: Para su respuesta favor presentar este formulario por duplicado y en su caso, en su copia.</i> DIA / MES / AÑO A. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA SOBRE LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO NOMBRE DE LA ENTIDAD FINANCIERA: Banco del Austro SUCURSAL: CIUDAD: B1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO FINANCIERO Y DOMICILIO EXACTO PARA NOTIFICACIONES Apellidos y nombres completos persona natural: Denominación de la Persona Jurídica: _____ Apellidos y nombres completos del representante legal: _____ CEDULARIO PASAPORTE: TELÉFONO 1: TELÉFONO 2: CELULAR: _____ CALLE: NÚMERO: INTERSECCIÓN: URBANIZACIÓN - EDIFICIO-CASA - OFICINA: _____ PARROQUIA: CIUDAD: CANTÓN: PROVINCIA: _____ CODIGO POSTAL: CORREO ELECTRÓNICO: _____ C. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar): MONTO DEL RECLAMO US \$: _____ D. PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE AL DEFENSOR DEL CLIENTE: _____ E. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN: DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar): COPIA CEDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE: _____ COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO: _____ RUC: _____ NUMERAMENTO: _____ OTROS DOCUMENTOS: _____ F. AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO Autorizo al Defensor del Cliente a solicitar a la entidad financiera la información necesaria para la tramitación del reclamo presento. Declaro que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades o: _____ Este formulario debe de ser grabado con un tamaño y enviado en formato PDF en un solo archivo no mayor a 5MB, al correo bancoaustro@superbancos.gub.ec Firma del Cliente: _____	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Fecha: _____ Nota: Seleccione la intendencia más cercana a su domicilio. Intendencia que desea ser atendido: _____ Todos los campos con * son obligatorios. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD Y LUGAR DÓNDE SE ORIGINÓ EL HECHO Institución*: Provincia*: Ciudad*: Sucursal/Lugar de hecho: _____ IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO FINANCIERO ☒ Persona Natural ☐ Persona Jurídica ☐ Persona Extranjera Identificación*: Apellidos y Nombres*: _____ Edad*: Etnia*: Género*: _____ Nacionalidad*: Teléfono Fijo: Teléfono Celular: _____ Correo Electrónico*: _____ IDENTIFICACIÓN DEL DOMICILIO Provincia*: Cantón*: Parroquia*: _____ Calle Principal*: Intersección*: Urbanización-Edificio-Casa-Oficina-Plaza: _____ Número: _____ IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O QUEJA Producto, presentación o servicio materia del reclamo*: _____ ☐ Cuenta Ahorros ☐ Cuenta Corriente ☐ Depósitos a Plazos ☐ Préstamo ☐ Tarjeta de Crédito Monto del Reclamo*: _____ Adjuntar carta explicativa o detalle lo ocurrido: _____

> 09 | INGRESO DE RECLAMOS ANTE INSTANCIAS DE CONTROL



Como usuario financiero tienes derecho a dirigir tus reclamos en la propia entidad bancaria en la cual eres clientes, ella se encargará de resolver aquellas controversias que se deriven de sus relaciones contractuales y/o comerciales dentro del tiempo establecido por la normativa (hasta 15 días por operaciones originadas dentro del país y hasta 60 días por operaciones relacionadas con transacciones internacionales).

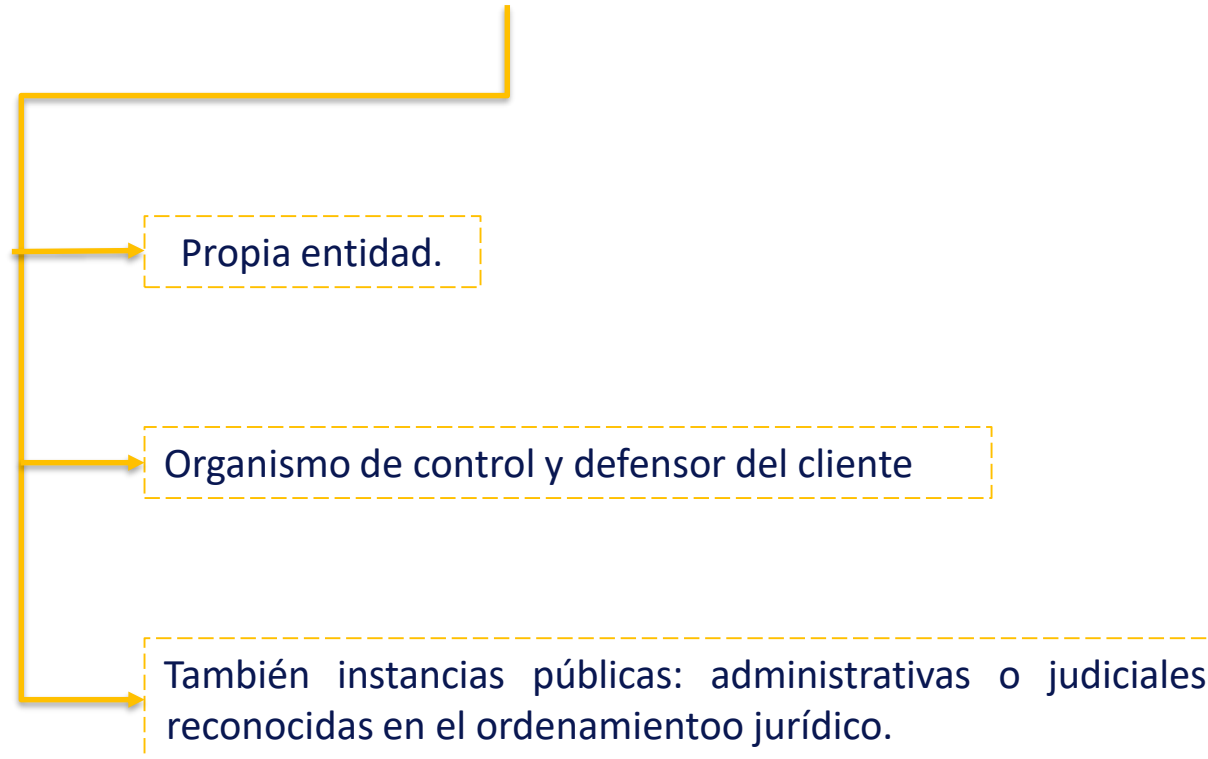


Podrás presentar tu reclamo ante el Defensor del Cliente de tu entidad financiera, con el fin de exigir la restitución de tus derechos y la debida compensación por los daños que han sido ocasionados. También podrás acudir ante el defensor del cliente, en el evento de que previamente hayas presentado tu queja o reclamo ante la entidad controlada y ésta no le haya dado respuesta alguna en un plazo de hasta quince (15) días, tratándose de reclamo de transacciones originadas en el país; y, de hasta sesenta (60) días, de transacciones realizadas en el exterior.



El reclamo es aquel procedimiento previsto en el Código Orgánico Administrativo y en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, mediante el cual cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar la revisión de aquellos actos o procedimientos relacionados con los productos o servicios adquiridos en las entidades financieras, en el que se presume algún incumplimiento a la norma por parte de las entidades sujetas a control por la SB.

> 10 ACTORES DENTRO DEL PROCESO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS





*La inclusión y la educación financiera empoderan al ciudadano
propiciando una sociedad mas justa y con mayores
oportunidades de desarrollo.*

Alejandro Díaz de León



banco
del  austro