



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

ADM-PRO-02

Versión: 2
28 de junio de 2024

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

Realizado:	Revisado:
Ing. Vanesa Cabezas Asistente Administrativa	Mg. Johana Latorre Representante Legal
Fecha: 6/06/2024	Fecha: 14/06/2024

CERTIFICACIÓN:

Certifico que el procedimiento para la atención de quejas y/o reclamos, fue presentado por el Representante Legal del FONDO a la Asamblea de Partícipes en sesión extraordinaria de fecha 28 de junio de 2024, el mismo que fue aprobado en su contenido íntegro.

Ing. Vanessa Cabezas Montoya.
SECRETARIA AD HOC
ASAMBLEA GENERAL DE PARTÍCIPIES

Control de Cambios

N° Revisión	Cambios y/o modificaciones	Fecha del cambio	Aprobado por

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

Índice de contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. NORMATIVA / LEGISLACIÓN APLICABLE (OBLIGATORIA O APLICADA COMO MARCO DE REFERENCIA)	4
5. POLÍTICAS	5
6. PRINCIPIOS	6
7. DEFINICIONES	6
8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	8
9. INDICADORES DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	11
10. CONTROLES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	13
11. REPORTE DE QUEJAS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	13
12. ANEXOS	14

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención de quejas y/o reclamos de los partícipes y beneficiarios del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía de los Docentes de la ESPOCH, garantizando la independencia en las decisiones y el tratamiento para su resolución respondiendo a los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de quejas y/o reclamos presentados por los partícipes y beneficiarios del Fondo de Cesantía de los Docentes de la ESPOCH, a través de los diferentes canales disponibles, para su posterior atención, comunicación y cierre.

El procedimiento para la atención de consultas se encuentra normado en cada procedimiento de prestación de productos, servicios y/o prestaciones del Fondo de Cesantía de los Docentes de la ESPOCH. Este documento se limita al tratamiento de quejas y/o reclamos.

3. RESPONSABLES

Rol	Responsabilidad
Asamblea General de Partícipes	Aprobar procedimiento
Gerente	Cumplir y hacer cumplir.
Responsable de atención de quejas y/o reclamos	Elaborar, actualizar, y comunicar el procedimiento
Personal del Fondo y personal externo	Cumplir con el procedimiento

4. NORMATIVA / LEGISLACIÓN APLICABLE (OBLIGATORIA O APLICADA COMO MARCO DE REFERENCIA)

- a) Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado. CAPÍTULO III: Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y Beneficiarios del Sistema de Seguridad Social. CAPÍTULO V: Protección al Usuario Financiero, Servicios de Información y Atención de Reclamos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 5 de 25

- b) Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C de 28 de julio de 2020 Indicaciones para la elaboración del "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y/o reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas"
- c) Resolución No. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023 Reforma de los capítulos III y V del Título XIII "De los partícipes", del libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado.
- d) Oficio Nro. SB-DCFCPC-2024-0134-O de 19 de enero de 2024 "Cumplimiento resolución SB-2023-02208"

5. POLÍTICAS

Las Políticas necesarias para el cumplimiento de este procedimiento son:

- 5.1. El FCPC-DESPOCH no requiere que los partícipes y/o beneficiarios comparezcan en forma personal a las oficinas del Fondo para la presentación de quejas y/o reclamos, o para su seguimiento.
- 5.2. Las quejas y/o reclamos se resuelven de forma imparcial y se evitan resolver por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- 5.3. El FCPC-DESPOCH conserva el respaldo de la documentación relacionada a quejas y/o reclamos, por un periodo no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero.
- 5.4. La confidencialidad de la información está garantizada mediante el cumplimiento del Manual de seguridad de la información y medidas de ciberseguridad vigente y acuerdos de confidencialidad.
- 5.5. La atención y resolución de las quejas y/o reclamos presentados por los partícipes y/o beneficiarios debe ser en un plazo de hasta quince (15) días, cuando se hayan originado en el país; y, de hasta cuarenta (40) días, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; plazos que serán contados desde la fecha de su presentación.
- 5.6. Cuando se presenten requerimientos cuya respuesta se prevea que pueda tomar más de quince (15) días hábiles, se debe generar una comunicación a los partícipes y/o beneficiarios, informando que se ha recibido su queja y/o reclamo y comunicar el tiempo estimado de respuesta.
- 5.7. El FCPC-DESPOCH gestionará las quejas y/o reclamos de los partícipes y/o beneficiarios, en función de lo dispuesto en el Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado Sección III.- con respecto a los derechos (**Anexo 1**) y los principios (**Anexo 2**) de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas.

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 6 de 25

- 5.8. El área encargada de gestionar las quejas y/o reclamos podrá apoyarse en el criterio técnico y/o legal de un asesor externo del Fondo e inclusive de las resoluciones que para el efecto resuelvan los organismos de gobierno o de control previa consulta motivada.
- 5.9. El responsable de atención solicita a las distintas áreas la actualización del estado de atención de quejas y/o reclamos en la bitácora **Anexo 3** al menos una vez al mes.

6. PRINCIPIOS

- 6.1. **Celeridad:** Se garantizará que las quejas y/o reclamos sean atendidos de manera rápida y oportuna, evitando dilaciones innecesarias en su resolución.
- 6.2. **Seguridad jurídica:** Todas las actuaciones y decisiones estarán fundamentadas en el marco legal vigente, asegurando que los derechos de los partícipes sean respetados y protegidos.
- 6.3. **Eficacia:** Las quejas y/o reclamos serán atendidos de manera efectiva y con soluciones concretas.
- 6.4. **Eficiencia:** Se optimizarán los recursos y procesos para lograr una gestión ágil y efectiva de las quejas y/o reclamos, buscando resultados satisfactorios en el menor tiempo posible.
- 6.5. **Coordinación:** Se establecerán mecanismos para una adecuada coordinación entre las áreas y personas involucradas en el proceso, garantizando una atención integral y coherente.
- 6.6. **Respeto a las garantías básicas del debido proceso:** Durante todo el procedimiento se velará por el respeto a los principios del debido proceso, asegurando el derecho a la defensa, la audiencia y la imparcialidad en las decisiones tomadas.

7. DEFINICIONES

- 7.1. **Beneficiarios.-** Se consideran beneficiarios a los herederos en caso de fallecimiento del partícipe o las personas naturales o jurídicas a quienes se les haya entregado un poder público para que actúe en nombre del partícipe.
- 7.2. **Conflicto de interés. –** Se considera que existe conflicto de interés cuando el personal del FCPC-DESPOCH o cualquier persona involucrada en el proceso de atención de quejas y/o reclamos tienen intereses personales, financieros u otros intereses externos que podrían influir en su juicio o imparcialidad al tomar decisiones que afecten a los partícipes y beneficiarios del FCPC-DESPOCH.
- 7.3. **Derechos de los partícipes.-** Son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente, además de los que constan en los cuerpos normativos nacionales e internacionales, establecidos en su favor, y que las entidades controladas están en la obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos;

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

7.4. Error.- Equivocación, yerro, desacierto, concepto o juicio equivocado e inexacto;

7.5. Excusa.- Cuando un empleado se encuentra en una situación que pueda afectar su imparcialidad y solicita apartarse de la gestión de la queja y/o reclamo. El empleado renuncia en forma voluntaria a atender la queja y/o reclamo debido a circunstancias personales o profesionales que podrían comprometer su objetividad en la resolución de la queja y/o reclamo.

Las siguientes son consideradas instancias donde un empleado puede excusarse de la atención de quejas y/o reclamos:

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

7.6. Fuerza vinculante de la oferta y la publicidad.- Las promesas efectuadas a los partícipes y/o beneficiarios de los productos, servicios y/o prestaciones que prestan las entidades del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministrador del producto y servicio.

7.7. Partícipe.- Son partícipes del FCPC-DESPOCH quienes acrediten las siguientes condiciones simultáneamente: estar afiliado al Instituto de Seguridad Social y mantengan una relación laboral con la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) y libremente decidan afiliarse al Fondo y cumplan con los requisitos que establezca el Estatuto vigente.

7.8. Información clara.- La que permite al público en general comprender el significado, sobre algo determinado a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento;

7.9. Quejas.- Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan partícipes y beneficiarios plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados;

7.10. Reclamos.- Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los partícipes y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 8 de 25

entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios.

7.11. Recusación.- Cuando un partícipe o beneficiario considera que la persona encargada de atender su queja y/o reclamo tiene algún tipo de conflicto de interés, prejuicio, o cualquier situación que pueda comprometer su objetividad en la resolución del caso.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

1. Realizar quejas y/o reclamos – Partícipe o beneficiario

El partícipe y/o beneficiario puede realizar quejas y/o reclamos de manera presencial o no, utilizando los siguientes medios:

ESCRITO	VERBAL
Página web: https://fcpcdespoch.fin.ec/	Telefónica/ WhatsApp: 095466225
Correo electrónico: fcpc@espoch.edu.ec	
Redes sociales: Facebook y WhatsApp	Teléfono convencional: 032317346

2. Recibir quejas y/o reclamos – Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención de quejas y/o reclamos recibe las quejas y/o reclamos para entender su naturaleza y determinar las acciones necesarias para su resolución.

Página web: Las quejas y/o reclamos realizados a través del formulario de quejas y/o reclamos disponible en la página web, serán direccionadas al correo electrónico, identificando claramente el origen de la misma.

Correo electrónico: Los partícipes o beneficiarios podrán realizar quejas y/o reclamos a través del correo electrónico institucional fcpc@espoch.edu.ec

Redes sociales: El responsable de atención al cliente tendrá acceso a Facebook y WhatsApp del Fondo para revisar en forma diaria las quejas y/o reclamos publicados por los partícipes o beneficiarios.

Atención telefónica: Las llamadas telefónicas será atendidas por el personal del Fondo y se tomará datos necesarios para poder registrar y direccionar la queja y/o reclamo. Es importante registrar la información de contacto del partícipe o beneficiario, correo electrónico y número telefónico.

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

3. Formalizar la queja y/o reclamo - Responsable de atención de quejas y/o reclamos

Cuando las quejas y/o reclamos se reciben por correo electrónico, redes sociales o llamada telefónica, el responsable solicita al partícipe o beneficiario la formalización mediante el llenado del documento **Anexo 4 (formulario de quejas y/o reclamos)**.

4. Registrar - Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable registra todas las quejas y/o reclamos que lleguen al FCPC-DESPOCH y su control se realizará en un registro de atención de quejas y/o reclamos **Anexo 3 (bitácora en línea)**. En él se analizarán los casos que han sido formalizados, asignación a otras áreas, seguimiento de la atención a cargo de los responsables de área, tiempos de respuesta, entre otros.

En caso de que se pueda resolver la queja y/o reclamo vía telefónica solamente se registrará el caso en dicho anexo.

5. Analizar quejas y/o reclamos– Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención de quejas y/o reclamos revisa la queja y/o reclamo presentado y analiza si puede atenderlo o tiene que direccionarlo a otra área responsable.

¿Puede atender la queja y/o reclamo?

Si: Ir a la actividad 6

No: Ir a la actividad 7

6. Atender la queja y/o reclamo – Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención de quejas y/o reclamos da soluciones efectivas y atiende de manera ágil, oportuna y motivada las quejas y/o reclamos presentados por partícipes y/o beneficiarios, asegurando que se cumplan los plazos establecidos. Registrará en la bitácora la gestión realizada **Anexo 3**.

7. Direccionar al área responsable- Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención de quejas y/o reclamos direccionará las quejas y/o reclamos al área según corresponda. Este direccionamiento será registrado en la bitácora en línea **Anexo 3**.

8. Atender la queja y/o reclamo – Persona responsable

Las quejas y/o reclamos serán atendidos por la persona responsable garantizando un proceso transparente, ágil y eficaz en la recepción, análisis y resolución de las quejas y/o reclamos presentados por los partícipes o beneficiarios del FCPC-DESPOCH. A través de una atención diligente y con apego a los principios del debido proceso, busca asegurar la satisfacción partícipes y beneficiarios y el cumplimiento de sus derechos, contribuyendo así a la mejora continua de los productos, servicios y/o prestaciones y al fortalecimiento de la confianza en el FCPC-DESPOCH.

9. Notificar al partícipe con copia a responsable de atención de quejas y/o reclamos – Persona responsable

El área responsable comunica al partícipe o beneficiario en forma clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas y/o reclamos presentados, informándoles sobre el estado de su caso y los pasos a seguir. Las comunicaciones se realizarán por medio de correo electrónico (con copia al responsable de atención de quejas y/o reclamos), se confirma por llamada telefónica y se registra dicha comunicación en la bitácora de atención al cliente **Anexo 3.**

10. Realizar seguimiento de quejas y/o reclamos - Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención de quejas y/o reclamos realiza un seguimiento continuo de los casos en proceso, garantizando que las acciones tomadas sean efectivas y que los partícipes o beneficiarios estén satisfechos con las soluciones ofrecidas.

¿Se resolvió la queja y/o reclamo en los tiempos establecidos?

Si: Ir a actividad 14

No: Ir a actividad 11

11. Atender la queja y/o reclamo – Persona responsable

El responsable para el tratamiento de las quejas y/o reclamos solicita al jefe del área la atención de las quejas y/o reclamos de manera prioritaria y requiere se justifique la demora en la atención.

¿Se atendió la queja y/o reclamo?

Si: Ir a actividad 14

No: Ir a actividad 12

12. Notificar a Gerencia – Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención de quejas y/o reclamos notifica a la Gerencia en caso de que no se hayan atendido en los tiempos establecidos.

13. Solicitar la atención de quejas y/o reclamos – Gerencia

El Gerente solicita al Jefe del área la atención oportuna y de calidad garantizando un proceso transparente, ágil y eficaz en la recepción, análisis y resolución de quejas y/o reclamos.

14. Notificar al partícipe con copia a responsable de atención de quejas y/o reclamos – Persona responsable

El área responsable comunica al partícipe o beneficiario en forma clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la resolución de las quejas y/o reclamos presentados. Las comunicaciones se realizarán por medio de correo electrónico (con copia al responsable de atención de quejas y/o reclamos), se confirma por llamada telefónica y se registra dicha comunicación en la bitácora **Anexo 3**.

15. Evaluar la atención - Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención quejas y/o reclamos realizará la evaluación de la atención de quejas y/o reclamos por los distintos medios y registrará el resultado de dicha evaluación.

La evaluación consiste en preguntar si el partícipe o beneficiario está satisfecho con la atención a sus quejas y/o reclamos, y en caso de que no esté satisfecho preguntar el motivo. Se deberá registrar estas respuestas en el **Anexo 4: Formulario de Evaluación de Atención al Cliente**.

16. Elaborar informes y reportes: - Responsable de atención de quejas y/o reclamos

El responsable de atención de quejas y/o reclamos prepara informes periódicos sobre el estado de las quejas y/o reclamos, incluyendo análisis de tendencias y recomendaciones para mejorar los procesos de atención al cliente.

FIN

9. INDICADORES DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

1. Indicador de tiempo promedio de respuesta

Definición: partiendo de la base que todas las quejas y/o reclamos recibidos (por los distintos canales) por parte de partícipes o beneficiarios son respondidas, si se registra el tiempo que se tarda en responder, se puede calcular el tiempo máximo y medio de respuesta a las quejas y/o reclamos.

Propósito: Evaluar la gestión de quejas y/o reclamos, tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar la satisfacción de los partícipes o beneficiarios.

Fórmula: El tiempo promedio de respuesta se calcula por la sumatoria de la demora en atención de cada queja y/o reclamo dividido para el número de quejas y/o reclamos presentados. La demora en la atención se calcula restando la fecha y hora de atención menos la fecha y hora de formalización de la queja.

2. Indicador de nivel de satisfacción

Definición: El indicador de satisfacción es una medida que refleja la opinión, percepción o nivel de satisfacción de los partícipes o beneficiarios del Fondo en relación con los procesos, tiempos y resultados obtenidos al presentar quejas y/o reclamos.

Propósito:

1. **Evaluar la calidad del servicio:** La forma en que se manejan las quejas y/o reclamos de los partícipes puede ser un reflejo de la calidad del servicio ofrecido por el personal del FCPC-DESPOCH. Si los partícipes y beneficiarios se sienten bien atendidos y sus problemas se resuelven de manera oportuna y efectiva, es probable que estén más satisfechos con el servicio en general.
2. **Identificar áreas de mejora:** Al monitorear la satisfacción de los partícipes y beneficiarios con el proceso de atención de quejas y/o reclamos, el Fondo puede identificar áreas en las que se puede mejorar. Esto puede incluir desde procedimientos más eficientes hasta capacitación del personal en atención al partícipe y/o beneficiario.
3. **Fortalecer la confianza y transparencia:** Un proceso efectivo y transparente para manejar las quejas y/o reclamos puede ayudar a fortalecer la confianza de los partícipes y beneficiarios en el Fondo. Saber que sus preocupaciones son tomadas en cuenta y abordadas adecuadamente puede mejorar la percepción general de la gestión del Fondo.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 13 de 25

4. **Cumplir con estándares regulatorios:** El Fondo está obligado al cumplimiento de regulaciones y tener procesos claros y eficientes para manejar quejas y/o reclamos de los partícipes y beneficiarios. Este indicador ayuda a demostrar el cumplimiento de dichas normativas.

Fórmula: El nivel de satisfacción se usando las respuestas a la encuesta de satisfacción. Total de personas satisfechas sobre el total de encuestados.

10. CONTROLES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

Encuestas: Las encuestas de satisfacción de la atención de quejas y/o reclamos servirán como una herramienta de medición y control de la gestión del personal del FCPC-DESPOCH y el nivel de satisfacción de los partícipes y los beneficiarios.

Evaluación de desempeño del personal: El personal de atención al cliente, así como los responsables de atención de quejas y/o reclamos es evaluado anualmente para determinar acciones de mejora, necesidades de capacitación y recursos para la realización eficiente y efectiva de su trabajo.

Auditoría de procesos: El responsable de procesos realiza auditorías internas al proceso de atención de quejas y/o reclamos al menos una vez al año y se verificará el cumplimiento de la normativa, procedimientos e instructivos vigentes. Los incumplimientos se reportarán como no conformidades y será responsabilidad de los jefes de áreas implementar acciones de mejora para cerrar las no conformidades.

11. REPORTE DE QUEJAS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

De acuerdo a lo establecido en la Sección VI Información y Sanciones, 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 de la Resolución N°SB-2020-054 las entidades controladas remitirán a la Superintendencia de Bancos la información en el formato y con la periodicidad que esta determine.

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 14 de 25

12. ANEXOS

ANEXO 1: Principios de la protección y defensa de los derechos de los partícipes y/o beneficiarios

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XIII.- DE LOS PARTÍCIPIES

SECCIÓN II.- PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 5.- Buena fe.- Los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.

ARTÍCULO 6.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, en relación con la protección de datos, recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos de conformidad con la ley, sobre servicios financieros y no financieros; y sobre beneficios de la seguridad social, son irrenunciables. (sustituido con Resolución Nro. SB-2022-1227 de 13 de julio de 2022).

ARTÍCULO 7.- Mejores prácticas. - La prestación de servicios financieros propenderá a alcanzar los principios básicos del Comité de Basilea para una Supervisión Bancaria Efectiva, en lo que respecta a la protección a los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, conforme lo previsto en el marco jurídico vigente y aplicable.

ARTÍCULO 8.- No discriminación. - Las entidades controladas no podrán ejercer prácticas discriminatorias ni contener en su normativa interna disposiciones que atenten contra el derecho a la igualdad y a la no discriminación, reconocido en la Constitución de la República.

ARTÍCULO 9.- Atención preferente. - Se garantiza la atención preferente a los grupos de atención prioritaria, respecto de los cuales las entidades controladas deben:

- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, su derecho a la atención preferente;
- b. Adecuar su infraestructura física y tecnológica e implementar las medidas necesarias para garantizar su acceso y seguridad;
- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera; y,

ARTÍCULO 10.- In dubio pro usuario. - En los casos caso de duda respecto del alcance de la aplicación de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativa conexas, estas se interpretarán y aplicarán en el sentido más favorable a los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, velando por los derechos de los mismos.

De igual forma, en caso de duda en la aplicación de condiciones y estipulaciones de los contratos y otros instrumentos de formalización de la relación contractual entre consumidor financiero y/o beneficiario y la entidad controlada, se las deberá interpretar y entender en el sentido más favorable para los primeros. (sustituido con Resolución Nro. SB-2022-1227 de 13 de julio de 2022).

ARTÍCULO 11.- Protección. - Los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, serán protegidos por el Defensor del Cliente y por la Superintendencia de Bancos, según corresponda, en el marco de la Constitución de la República y demás normas aplicables, sin perjuicio de las competencias que otras autoridades ejerzan de acuerdo con la ley.

En caso de que la quejas y/o reclamos interpuesto por el consumidor financiero hubiere sido resuelto de forma directa por la entidad controlada o el Defensor del Cliente, y sin perjuicio de aquello, hubiere derivado

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 15 de 25

en el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, esa resolución previa será considerada por la Superintendencia de Bancos como atenuante en la sustanciación y resolución de dicho procedimiento.

ARTÍCULO 12.- Transparencia e información clara, completa, veraz y oportuna. - La información otorgada a los consumidores financieros y/o beneficiarios por parte de las entidades controladas, debe ser previa, apropiada, veraz, verificable, gratuita y accesible.

ARTÍCULO 13.- Educación para el consumidor financiero y/o beneficiarios.- Las entidades controladas procurarán brindar una adecuada educación financiera para que los consumidores financieros y o beneficiarios, según el caso, adquieran aptitudes, habilidades y conocimientos que les permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras públicas y privadas, y las de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y comerciales.

ARTÍCULO 14.- Protección de la privacidad. - Las entidades controladas deben proteger los datos de los consumidores y/o beneficiarios a fin de mantener la confidencialidad de la información personal recibida.

ARTÍCULO 15.- Protección a los consumidores financieros y/o beneficiarios frente a fraudes. - Las entidades controladas deberán proteger a los consumidores financieros y/o beneficiarios frente a los riesgos de fraude y mala conducta interna en que pudieran incurrir sus empleados y/o empleados.

ARTÍCULO 16.- Trato justo, equitativo y respetuoso a los consumidores financieros y/o beneficiarios. - Las entidades controladas deben brindar un trato justo, equitativo y respetuoso, y actuar correctamente en todo el proceso de prestación de productos, servicios y de otorgamiento de prestaciones, con base a los siguientes principios mínimos:

- i) Las entidades controladas deberán tratar a los consumidores financieros con elevados estándares de atención, con respeto permanente a los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
- ii) La selección y el trato a los consumidores y/o beneficiarios debe garantizar el respeto de los derechos a la igualdad y no discriminación reconocidos en la Constitución de la República;
- iii) Las entidades controladas deberán garantizar que se implementen mecanismos adecuados para detectar y combatir la corrupción, tratos agresivos o abusivos de su personal y de sus agentes; prevenir los fraudes electrónicos o no electrónicos mediante los cuales se disponga indebidamente de dinero de los consumidores; investigar tales hechos en forma inmediata para detectar posibles responsables internos y en caso de haberlos, adoptar las acciones legales y aplicar las sanciones que correspondan;
- iv) Las entidades controladas deberán implementar políticas y procedimientos internos para brindar siempre un trato de excelencia, cortesía y calidez a los usuarios de servicios financieros y/o prestaciones por parte de los empleados, agentes y proveedores de dichos servicios; y,
- v) Los manuales, políticas o directrices similares establecidos por la entidad controlada, relacionados con el trato justo, equitativo y respetuoso de los consumidores deben estar escritos de manera clara y comprensible, y tener la mayor difusión posible, de manera que los empleados, agentes y proveedores de servicios financieros de la entidad controlada, puedan conocerlos y practicar de manera permanente sus contenidos.

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 16 de 25

ANEXO 2: Derechos de los partícipes y/o beneficiarios

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XIII.- DE LOS PARTÍCIPES

SECCIÓN III.- DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS

ARTÍCULO 17.- Derechos. - En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:

a) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente, así como cualquier otra categoría reconocida por éste;

b) Recibir de las entidades controladas, de acuerdo con la normativa vigente, programas de educación financiera que fomenten la creación y desarrollo de capacidades financieras, el conocimiento de productos y servicios financieros, la formación de comportamientos, hábitos y actitudes financieras, derechos y obligaciones; las funciones de la Superintendencia de Bancos; el rol de las entidades controladas; y, la base legal pertinente, con la finalidad de que el consumidor financiero pueda administrar responsablemente sus recursos, tomar decisiones informadas y conocer sus derechos; para promover así la inclusión financiera;

c) Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones;

d) Dirigir peticiones, quejas y/o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas ambos con firma de responsabilidad en los tiempos establecidos en la presente norma;(letra reformada por Resolución Nro. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023)

e) Recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la protección de sus derechos constitucionales y legales, sobre productos, servicios y/o prestaciones que otorguen las entidades controladas;

f) Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos, servicios y prestaciones ofertados, por parte de las entidades controladas, especialmente en los aspectos financiero, legal, operativo, fiscal y comercial, considerando al menos lo siguiente:

i) La información deberá estar al alcance del consumidor financiero y/o beneficiario antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada de manera clara y sencilla;

ii) Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos, previamente a su suscripción, a fin de evitar errores de interpretación;

iii) Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos asociados al producto, servicio y/o prestación ofertado, de conformidad con la ley y la normativa pertinente, incluyendo intereses, seguros, tasas de cambio, gastos, contribuciones, erogaciones, comisiones, impuestos y demás, de manera previa a la celebración del contrato, los cuales deberán indicarse de modo organizado y

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

visible a fin de permitir al consumidor financiero y/o beneficiario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la contratación del mismo;

iv) Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos se celebren en base a lo ofertado en dichos productos o servicios;

v) Conocer en forma previa, expresa, y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios a fin de cuidar que no se afecten sus derechos;

vi) Conocer previamente y por cualquier medio accesible y en el lugar en el cual adquirió la obligación, acerca de la cesión y transferencia de la misma a otra entidad, sin importar si es titular, codeudor o garante;

vii) Los deberes y responsabilidades que asume el avalista fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso; y, los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera y/o de seguridad social;

viii) Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato; y,

ix) Cualquier otra información necesaria para que el consumidor financiero y/o beneficiario comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto, servicio y/o prestación. La información que suministre la entidad controlada de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

g) Las entidades controladas deben dar a conocer al consumidor financiero y/o beneficiario al menos lo siguiente:

i) Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

ii) Los canales de atención a través de los cuales podrán realizar cualquier consulta o presentar cualquier inconformidad (quejas y/o reclamos) respecto a los productos, servicios y/o prestaciones ofrecidos, que deberán incluir el área de atención de quejas y/o reclamos de la entidad controlada; el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos. Esto debe ser parte del modelo de negocio y operativo de las entidades controladas;

iii) Las medidas para el manejo seguro del producto, servicio y/o prestación;

iv) Los cargos o costos por utilización de los servicios y/o prestaciones por el uso de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros, de acuerdo con el marco jurídico vigente; y,

v) Los canales de atención a través de los cuales pueden conocer y es publicado cualquier ajuste o modificación de los costos, previamente pactados en el contrato celebrado con la entidad.

h) Elegir con plena libertad productos, servicios y/o prestaciones ofertados por las entidades controladas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos mediante prácticas prohibidas por parte de las entidades controladas, en transgresión de los principios de competencia leal y mejores prácticas;

i) Exigir que las entidades controladas respeten su privacidad y protejan sus datos no públicos, los cuales deben utilizarse únicamente para los fines específicos, con su autorización previa y expresa, o siempre que

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 18 de 25

la ley lo permita. Cada entidad controlada que reúne, recibe, posee, almacena, trata o maneja datos no públicos de los consumidores financieros, debe contar con políticas y procedimientos adecuados que:

- i) Consagren el principio de que los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios son de su propiedad;
 - ii) Establezcan claramente las prácticas y políticas del proveedor de servicios financieros auxiliares con respecto a los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
 - iii) Expliquen con claridad los propósitos por los cuales se recopilan y usan los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;
 - iv) Aseguren prácticas y procedimientos de seguridad razonables para proteger los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios; y,
 - v) Incluyan procedimientos claros en caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario permita voluntariamente revelar sus datos no públicos.
- j) Requerir que se establezca y se informe con anticipación la manera en que la entidad controlada procesa y almacena los datos no públicos de los consumidores y/o beneficiarios, considerando que:**
- i) Los consumidores y/o beneficiarios deben estar al tanto de que sus datos no públicos están siendo recopilados, conocer el propósito por el cual se recopilan los datos, quiénes son los destinatarios de los datos, y los detalles del contacto de la entidad controlada que recopila los datos;
 - ii) Los clientes tienen derecho a revisar sus datos no públicos para garantizar que los datos erróneos o deficientes se corrijan o se enmienden, como sea posible;
- Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos
- iii) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán: recopilarse únicamente con fines específicos y legítimos; procesarse en forma legal; ser siempre certeros, relevantes y, según corresponda, estar actualizados; y,
 - iv) Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios que sean erróneos o estén incompletos deberán corregirse, completarse, destruirse o limitarse, según corresponda.
- k) Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones, en al menos las siguientes condiciones:**
- i) Celebrar contratos y aceptar expresamente productos, servicios y/o prestaciones, a través de medios o canales electrónicos y/o físicos;
 - ii) Tanto los consumidores financieros y/o beneficiarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los productos y servicios ofrecidos. Las entidades controladas conservarán dichos contratos por un período no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero;
 - iii) Las entidades controladas deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que utilicen para los distintos productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para conocimiento y consulta del público;
 - iv) Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad financiera, acorde con las mejores prácticas; v) Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad controlada, acorde con las mejores prácticas;

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

- vi) Disponer de los recursos entregados a las entidades controladas de forma oportuna, de acuerdo con las condiciones pactadas, a través de los canales de atención existentes; y,
- vii) Disponer de los servicios de banca móvil o electrónica las 24 horas del día y los 365 días del año, cuya continuidad debe ser garantizada por las entidades controladas, a fin de satisfacer sus necesidades y demandas.

l) Exigir que los contratos de adhesión, sean simples, transparentes y no contengan cláusulas que permitan a la entidad controlada lo siguiente:

- i) La variación unilateral y no acordada previamente del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al consumidor financiero y/o beneficiario, salvo disposición normativa en contrario;
- ii) Cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos prohibidos por el marco jurídico vigente;
- iii) El cobro de cargos por servicios, sin que se establezca la obligación de prestar consentimiento, informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;
- iv) La resolución unilateral del contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor financiero y/o beneficiario nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor financiero y/o beneficiario;
- v) Incluir espacios en blanco o textos ilegibles;
- vi) Cambiar los términos y condiciones de los servicios o productos ofertados sin que se haya comunicado previamente de estos cambios al consumidor financiero y/o beneficiario y éste los hubiere aceptado; y,
- vii) Cualquier otra cláusula que se entienda como contraria a los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, según lo establecido en la presente normativa y en el marco jurídico vigente.

m) Recibir productos y servicios financieros con estándares de calidad y seguridad, en al menos las siguientes condiciones:

- i) De forma oportuna, eficaz, eficiente, transparente y con buen trato; (reformado con Resolución Nro. SB-2022-1227 de 13 de julio de 2022).
- ii) Obtener oportunamente de las entidades controladas, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de productos, servicios y/o prestaciones. Además, tendrá derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto;
- iii) Pre cancelar o pre liquidar las obligaciones contraídas y otros servicios derivados de dicha operación, sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna;
- iv) Decidir si prefiere la disminución de plazo, o la del valor de la cuota, cuando realiza un abono al capital de una obligación; y,
- v) Acceder sin restricción alguna a sus datos personales que conserve la entidad controlada, con la que mantenga o haya mantenido una relación comercial; y a exigir la rectificación en caso de que la información sea inexacta o errónea, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	Código: ADM-PRO-02
		Versión: 2
		Hoja 20 de 25

n) Acceder libremente a su información personal y financiera que reposa en la entidad controlada, la cual debe ser tratada de acuerdo a los siguientes parámetros:

- i) Que se garantice la confidencialidad y la privacidad sobre sus datos como consumidor financiero y/o beneficiario, en los términos que establecen las normas vigentes;
- ii) Que sus datos sean recopilados, previa autorización expresa, con la finalidad determinada y prevista en el marco jurídico vigente, para la obtención de su historial crediticio; y,
- iii) Que se entienda que existe autorización expresa de su parte para la recopilación de la información, en los siguientes casos:

- (1) Cuando ha sido otorgada libremente bajo su autorización y consentimiento;
- (2) Cuando es específica y se refiere a la determinación concreta de los medios y fines de su recolección y tratamiento;
- (3) Cuando se le ha informado sobre las implicaciones de la autorización en cumplimiento del principio de transparencia;
- (4) Si no se presentan dudas sobre el alcance de la autorización otorgada;
- (5) Cuando se la haya dado con anterioridad a su recopilación y tratamiento, ya sea en el momento mismo de la recolección del dato, o cuando se obtiene directamente del titular; y, excepcionalmente, de forma posterior cuando los datos personales no se obtuvieron de forma directa; y,
- (6) Cuando se pueda demostrar que el titular manifestó su voluntad a través de una declaración o acción clara, afirmativa o se deduzca de una acción del titular.

- iv) Que su autorización sea revocada, a su sola y expresa consulta por escrito, con celeridad, eficacia y gratuidad;
- v) Que sus datos personales sean tratados por las entidades financieras y las fuentes de información, los prestadores del servicio de referencias crediticias y los clientes, con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales, la ley, y demás normativa;
- vi) Que dicho tratamiento sea acorde con la finalidad por la cual fue recolectada la información personal;
- vii) Que sus datos personales sean tratados con tal carácter, y que no sean transferidos, cedidos, vendidos, comunicados o entregados a terceros por cualquier medio, para un fin distinto de aquel para el que fueron recopilados;
- viii) Conocer la forma en que se aseguran, se tratan, se transfieren en actos autorizados por las normas y comunican sus datos;
- ix) Que sus datos personales sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables y claros, de tal manera que no se altere su veracidad;
- x) Que sus datos sean conservados únicamente por el tiempo previsto en la Ley;
- xi) Conocer y acceder a toda su información que consta en la base de datos, sin necesidad de justificación alguna; de forma irrestricta y totalmente gratuita;
- xii) Recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y mecánico; y
- xiii) Conocer y acceder a toda la información personal relacionada con las operaciones efectuadas por los consumidores financieros, sobre los depósitos, créditos, tarjetas de crédito, intereses, tasas

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

y los propios de la actividad financiera; así como grabaciones de audio o video, documentos contables que deben ser conservados por las entidades controladas en los tiempos y condiciones establecidas en la Ley. Esa información será entregada a los consumidores financieros y/o beneficiarios cuando éstos la requieran en un plazo no mayor a 15 días desde que se realizó la petición. La negativa o entrega incompleta de la información hará presumir como ciertos los fundamentos alegados por los consumidores financieros que han presentado unas quejas y/o reclamos.

o) Recibir protección y a demandar de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras;

p) Exigir que se garantice la preservación de sus depósitos como de los consumidores financieros, evitando fraudes informáticos o no informáticos; y que si las entidades controladas entregaren dinero de los consumidores financieros a través de operaciones fraudulentas, asumirán la responsabilidad pecuniaria. Este derecho comprende:

i) Que las entidades controladas cumplan las normas de riesgo operativo para proteger los depósitos y medios de pagos (tarjetas de crédito) de los consumidores financieros; y,

ii) Que de existir detrimento patrimonial para los consumidores financieros por hechos fraudulentos, la entidad financiera iniciará investigaciones a profundidad para determinar la responsabilidad interna de esos hechos; que en caso de estar involucrado el personal de la entidad bancaria, se adoptará las medidas y sanciones correspondientes; y, reparará a los depositantes por esos hechos de modo inmediato.

q) Exigir a las entidades controladas que la prestación de productos, servicios y/o prestaciones a través de canales electrónicos cumplan con su funcionamiento, con base en los parámetros establecidos por este organismo de control;

r) Rescindir cualquier contrato de productos y servicios financieros dentro de un tiempo razonable posterior a la fecha en que firmó el contrato, o dentro del período en que puede ejercer este derecho. Las entidades controladas deben notificar sobre el derecho de rescisión del cliente en todos los contratos y declaraciones referidas a los productos y servicios financieros;

s) Recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos, servicios y/o prestaciones otorgados por medio de canales físicos y/o electrónicos cuando se vea afectado el consumidor financiero y/o beneficiario;

t) Exigir protección sobre la falsa promoción y/o métodos comerciales desleales; y,

u) Exigir que se garantice la privacidad e intimidad personal; y que las entidades financieras acosen comercialmente a los consumidores financieros y/o beneficiarios.

Artículo 18.- En caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario presente un reclamo o queja ante la entidad controlada, respecto del cargo o cobro por concepto de prestación de servicios financieros y no financieros, la carga de la prueba le corresponderá a esta última.

Si los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas soliciten documentación física o digital a ser usada como descargo en cualquier proceso administrativo o judicial, el costo y el plazo estará a lo dispuesto por la ley relacionada a la protección de datos. (agregado con Resolución Nro. SB-2022-1227 de 13 de julio de 2022).

ANEXO 3: Bitácora de atención al cliente

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
No	Fecha de presentación	Apellidos	Nombres	Cédula o pasaporte	Presentado por	Estado civil	Dirección domiciliaria						Descripción de la queja y/o reclamo	Empleado responsable del proceso	Registro de atenciones	
							Provincia	Cantón	Parroquia	Ciudad	Calle principal	Calle secundaria				No de casa/dep.

ANEXO 4: de Formulario de Evaluación de Atención al Cliente

Evaluación de atención al cliente

B I U  

El FCPC-DESPOCH garantiza un proceso transparente, ágil y eficaz en la recepción, análisis y resolución de consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes o beneficiarios. Solicitamos su colaboración evaluando la atención recibida

¿Está usted satisfecho con la atención recibida? *

Si

No

ANEXO 5: Formulario de quejas y/o reclamos

 FORMULARIO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS			
<input type="checkbox"/> QUEJA () <input type="checkbox"/> RECLAMO ()			
INFORMACIÓN DEL PARTÍCIPE O BENEFICIARIO			
APELLIDOS:		TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CÉDULA () RUC () PASAPORTE ()
NOMBRE(S)		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	ESTADO CIVIL:
PARTÍCIPE ACTIVO () PARTÍCIPE PASIVO () BENEFICIARIO () OTRO :			
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:	PROVINCIA:	CANTÓN:	PARROQUIA:
	CALLE PRINCIPAL:		
	CALLE SECUNDARIA	NÚMERO:	
TELÉFONO DEL DOMICILIO:	NÚMERO DE CELULAR:	CORREO ELECTRÓNICO:	
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA Y/O RECLAMO			
AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES			
En conformidad con las normas vigentes sobre protección de datos personales, otorgo mi consentimiento libre, expreso e inequívoco al FCPC-DESPOCH para el tratamiento de mis datos personales de acuerdo con las políticas y procedimientos vigentes.			
_____ FIRMA DEL PARTÍCIPE O BENEFICIARIO O APODERADO		_____ FECHA	
Adjuntar la siguiente documentación: 1) Copia del documento de identificación 2) Copia de cédula de apoderado y del poder (si aplica)			
USO INTERNO DEL FCPC-DESPOCH			
Nombre del Empleado responsable del proceso:			
_____ EMPLEADO RESPONSABLE DEL PROCESO N° DE IDENTIFICACIÓN		_____ FECHA	

ADVERTENCIA: Este documento es propiedad del FCPC-DESPOCH y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. Cualquier copia impresa será una copia no controlada.

ANEXO 6: Diagrama de flujo

