

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

1. Los consumidores financieros pueden presentar sus Consultas, Quejas o Reclamos en cualquiera de los canales establecidos para el efecto:
  - Red de Oficinas del Banco del Austro S.A.
  - A través de la página web del Banco: <https://www.bancodelaustro.com/reclamos>
2. El Área de Atención al Cliente, Consultas Quejas y Reclamos del Banco de Austro S.A. es la encargada de conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados por los consumidores financieros.
3. Las diferentes áreas del Banco que intervengan en la resolución de las Consultas Quejas y Reclamos presentados son responsables de emitir los informes, entregar la información y los soportes requeridos dentro de los plazos establecidos por el Área de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos en apego a la normativa vigente, respondiendo a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, garantizando los derechos del consumidor financiero.
4. **Disposiciones relacionadas con el proceso de atención de consultas, quejas y/o reclamos:**
  - a) Las y los funcionarios y/o colaboradores del Banco responsables de resolver las consultas, quejas y/o reclamos los atenderán de forma imparcial y evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
  - b) Se deberá considerar la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario:
    - i. Tenga interés personal o profesional en el trámite, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
    - ii. Mantenga 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 trámite.
    - iii. Sea 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 trámite.
    - iv. Tenga amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el trámite.
  - c) Procedimiento de excusa o recusación:

Para garantizar independencia en la atención y resolución de los requerimientos cuando la o el funcionario se encuentre incurso en alguna de las causas señaladas en el literal anterior, éste deberá presentar su excusa o recusación ante su jefe inmediato superior y al responsable del Área de Atención al Cliente, Consultas, Quejas y Reclamos, quienes a su vez definirán a los responsables de la resolución del caso en total apego a lo establecido en el Código de Ética y la Política de Manejo de Conflicto de Intereses del Banco del Austro.

La recusación no suspenderá el progreso de la consulta queja y/o reclamo.

Se notificará al consumidor financiero en caso de requerir más tiempo para la solución del caso a fin de evitar el conflicto de interés en la resolución del mismo.
  - d) Las y los consumidores financieros que interpongan consultas, quejas y/o reclamos tienen derecho a:
    - i. Presentar consultas, quejas y reclamos de forma personal a través de los canales establecidos para el efecto.

- ii. Conocer la existencia del área de atención de consultas, quejas y reclamos, su dirección física y los números telefónicos de contacto; y, los mecanismos electrónicos para receptor las mismas.
- iii. Acceder fácilmente a los canales para la presentación de consultas, quejas y reclamos
- iv. Recibir información sobre cómo presentar consultas, quejas o reclamos.
- v. Recibir respuestas claramente fundamentadas para cada una de las consultas, quejas y/o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos en la normativa.
- vi. Apelar a las resoluciones en caso de inconformidad con el pronunciamiento del Banco o a su vez acudir ante el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.
- vii. Conocer y acceder a la Normativa de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero y al presente instructivo, documentos que se encuentran publicados en la página web del Banco.

#### **5. Obligaciones de las y los funcionarios y/o colaboradores del Banco del Austro S.A.:**

- a) Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- b) Atender consultas, quejas o reclamos en forma diligente y respondiendo a los mismos de manera oportuna.
- c) Proporcionar a los consumidores financieros información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones.
- d) Atender a los consumidores financieros con igualdad de condiciones, sin 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.
- e) Brindar atención preferencial a personas que pertenezcan a los grupos de atención prioritaria: adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas acompañadas de infantes.
- f) Velar por la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos entregados por los consumidores financieros.
- g) Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia los consumidores financieros, atendiendo sus requerimientos y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus necesidades.
- h) Permitir el acceso a los clientes sin restricción alguna a su información personal y financiera, y se debe realizar la rectificación en caso de que la información sea inexacta o errónea.
- i) Resolver de forma independiente las consultas, quejas y/o reclamos.

#### **6. Mecanismos de control respecto de la protección del usuario o consumidor financiero**

Banco del Austro S.A. en base a las mejores prácticas establece políticas y procesos de atención al cliente, seguridad de la información y capacitación permanente al personal con el fin de:

- a) Que todos los colaboradores del Banco del Austro respeten la privacidad y protejan los datos de los consumidores financieros y/o beneficiarios a fin de mantener la confidencialidad de la información personal recibida.
- b) Proporcionar mecanismos para la protección a los consumidores financieros y/o beneficiarios, frente a los riesgos de fraude; antes, durante y después de la prestación de los productos y servicios financieros.

- c) Que el personal de Atención al Cliente tenga un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de derechos de los consumidores financieros.
7. **Medios a través de los cuales las y los consumidores financieros y/o beneficiarios podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos.**

Banco del Austro S.A. mantiene a disposición de sus clientes y usuarios financieros la atención de consultas, quejas y reclamos a través de los siguientes medios:

**a. Físicos.-** Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos a través de la comparecencia del Consumidor Financiero y/o beneficiario a cualquiera de las oficinas a nivel nacional del Banco quien podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.

Si la consulta, queja o reclamo es verbal, el personal de Servicios Bancarios llenará el formulario correspondiente con la información indicada por el Consumidor Financiero, se solicitará su firma de aceptación en el documento y se le entregará una copia con la recepción por parte del Banco.

**b. Digitales.-** Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos mediante correo electrónico, para lo cual el consumidor financiero podrá descargar de la **página web** del Banco el **formulario** en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo y se lo remitirá junto con una copia de la cédula de identidad al correo **adminreclamos@baustro.fin.ec** para su gestión.

**c. Telefónicos.-** Podrán receptarse consultas mediante nuestro Call Center, llamando al **1800-228787**, mediante las siguientes opciones:

1. Información y Servicios de Tarjetas de Crédito y Débito
2. Información de cuentas de Ahorro y Corriente
3. Consultas de Página Web y Banca Móvil
4. Austrogiros
5. Emergencias Bancarias
6. Información General

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 y por seguridad del cliente se validará su identidad a través de las preguntas de desafío sin embargo el usuario o consumidor financiero deberá señalar los medios adecuados por los cuales el Banco podrá ponerse en contacto.

8. **Etapas y Procedimiento para la tramitación de las consultas quejas y reclamos.**

1	Recepción de Consulta, Queja o Reclamo	El Banco recibirá Consultas, Quejas o Reclamos a través de los canales establecidos y a su vez entregará al consumidor financiero una constancia de la recepción, ya sea una copia del formulario firmada por el funcionario receptor o respondiendo al correo del consumidor financiero en un plazo de 24 horas indicando un detalle de los documentos receptados.
2	Generación de Caso (1 a 2 días)	El Área de Atención al Cliente Consultas Quejas y Reclamos recibirá de los diferentes canales los reclamos de los consumidores financieros y generará un caso para su análisis y posterior resolución.
3	Análisis y Resolución del Caso (1 a 15 días - nacionales) (1 a 60 días - exterior)	El Área de Atención al Cliente Consultas Quejas y Reclamos en coordinación con las áreas asignadas para la resolución del caso lo analizarán y verificarán si procede la petición del consumidor financiero.

4	Notificación al Consumidor Financiero (1 días)	El Banco comunicará la resolución del caso a través del correo electrónico o telefónicamente a los números de contacto registrados por el consumidor financiero en el formulario.
5	Aplicación de medidas definidas en la resolución (1 a 2 días)	Si el caso es favorable para el Consumidor Financiero se procederá con las acciones de compensación solicitadas, de lo contrario se enviará una carta explicando claramente el fundamento de la decisión.
6	Cierre del Caso	Una vez notificado el consumidor financiero y aplicada la resolución se cerrará el caso y el Banco generará un expediente con todos los documentos generados incluidos los registros de cómo fue resuelto. El expediente se conservará dentro de los archivos físicos y digitales del Banco.
7	Apelación y/o derecho del cliente a presentar el reclamo en la SB / DC	Si luego de haber agotado primero la vía del reclamo directo y en caso de no estar conforme con la respuesta dada, en tal evento se podrá apelar la resolución del Banco o notificar sobre el particular a la Superintendencia de Bancos / Defensor del Cliente.

#### 9. Términos para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos

De acuerdo a la Normativa de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero, las consultas, quejas y reclamos deberán ser 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 su recepción en cualquiera de los medios establecidos. Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, el consumidor financiero recibirá una respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos.

#### 10. Manejo del expediente físico y digital

El Banco generará un expediente perteneciente a cada queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario con todos los documentos generados cronológicamente, incluidos los registros de cómo fueron resueltos. Estos expedientes se conservarán dentro de los archivos físicos y digitales del Banco durante 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.

#### 11. Mecanismos y canales a través de los cuales las y los consumidores podrán realizar seguimiento a las consultas, quejas y/o reclamos presentados

Los consumidores financieros podrán realizar el seguimiento a la gestión, acciones y avances realizados en la resolución de sus consultas, quejas y/o reclamos comunicándose con el Área de Atención al Clientes Reclamos al Teléfono 07-4135470, al correo electrónico [adminreclamos@baustro.fin.ec](mailto:adminreclamos@baustro.fin.ec) o de manera presencial en nuestra Red de Oficinas a nivel nacional.

## 12. Mecanismo de evaluación de los servicios

Banco del Austro S.A. medirá el nivel de satisfacción de sus consumidores financieros en base a encuestas enviadas por email a clientes que han usado los productos y/o servicios ofertados así como a los consumidores financieros que hayan presentado consultas, quejas o reclamos.

La medición se realizará a través del indicador: Índice de Satisfacción en cuanto al servicio recibido; y en el caso de quejas y reclamos el indicador será el índice de satisfacción en función a la solución entregada. Adicionalmente se mediaran atributos importantes de servicio como la amabilidad, disponibilidad, facilidad y agilidad con los cuales el Banco presta sus servicios.

Los resultados de esta evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de forma mensual.