

BANCO DEL PACIFICO - DEFENSOR DEL CLIENTE
E MAIL: bancopacificodefensorcliente@gmail.com
04 3731500 ext: 40286 piso quinto
Guayaquil Pedro Icaza y Pichincha

Oficio N° SB-DCBdP-2020-03-030

Guayaquil. MARZO 25 DE 2020

Ing.
Efraín Vieira Herrera,
Presidente Ejecutivo
Banco del Pacífico
Presente.-

ENRIQUE PATRICIO AVILA BARONA, con cédula de ciudadanía 170366005; designados para el cargo de Defensor del Cliente en el Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil; calle Pedro Icaza y Pichincha piso cinco teléfono (04) 3731500 ext. 40286; correo electrónico bancopacificodefensorcliente@gmail.com

La Superintendencia mediante Resolución N° SB-2018-904 DE 31 DE AGOSTO DE 2018 RESUELVE EL CAPITULO VII Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas artículo 12.3. Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios.

Por la exposición antes realizada me permito poner en su conocimiento el informe del defensor del cliente *periodo 2019*.

Atentamente,


PATRICIO AVILA
DEFENSOR DEL CLIENTE
BANCO DEL PACIFICO

DEFENSOR DEL CLIENTE
BANCO DEL PACIFICO
Patricio Avila B.

PARA: JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS
INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE
PERIODO: 2019

1.- PARTE LEGAL. -

Que el artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, determina que el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas ante las autoridades competentes se regirá, entre otros principios, en base a que ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales; los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía; y que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución;

Artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador numeral 25 dispone: El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características

Que el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador, Derecho de Protección en la cual toda persona en ningún caso quedará en indefensión;

Que el artículo 76 numeral 7 incisos b) de la Constitución de la República del Ecuador dispone: Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa; inciso d) Las partes podrán acceder a todos los documentos y actuaciones del procedimiento;

Que el artículo 312, tercer inciso de la Constitución de la República del Ecuador, prevé que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la Ley;

Que el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control.

Que el artículo 157 del mismo cuerpo legal, establece que los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismos de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción

BANCO DEL PACIFICO S.A. - DEFENSOR DEL CLIENTE
E MAIL: bancopacificodefensorcliente@gmail.com
04 3731500 ext: 40286 piso quinto
Guayaquil Pedro Icaza y Pichincha

administrativa, judicial o constitucional reconocida en la Ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados;

Que el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, prevé que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un Defensor del Cliente independiente de la institución y designado por la Superintendencia de Bancos;

Que el artículo 7 de la Norma General; "Designación del defensor del cliente", el Superintendente de Bancos mediante acto administrativo con resolución N° 07-2018 se aprueba el informe Técnico de la Dirección de Administración de Talento Humano correspondiente a los designados para el cargo de Defensor del Cliente en las entidades del sistema financiero;

Que el artículo 8 Publicación y Posesión ibídem, determina sobre los resultados del proceso de designación del defensor del cliente se publicará en la página web institucional del organismo de control y se notificará al postulante y a la entidad financiera correspondiente. Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del Público en el sitio web de cada entidad a la cual corresponda; así también en el sitio web de la Superintendencia de Bancos.

Que el artículo 12 de la misma norma, sobre las funciones del defensor del cliente son: proteger los derechos e intereses de los clientes y usuarios de las entidades financieras para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros, que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante; requerir a la entidad financiera la información necesaria relacionada con el reclamo, debiendo contar con la autorización expresa del cliente o usuario financiero.

La Superintendencia mediante Resolución N° SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018 Resuelve El Capítulo VII Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas artículo 12.3. Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios.

ENRIQUE PATRICIO AVILA BARONA, con cédula de ciudadanía 1703660058; designados para el cargo de Defensor del Cliente en el Banco del Pacífico S.A. en la ciudad de Guayaquil; calle Pedro Icaza y Pichincha piso cinco teléfono (04) 3731500 ext. 40286; correo electrónico

bancopacificodefensorcliente@gmail.com

1.- GESTION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE. -

1.1.- Durante el periodo de enero a diciembre de 2019 según Resolución N° SB-2018-904 NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.- Disposiciones Generales Segunda; llevar un registro diario de actividades; por tal motivo informo haber registrado en el periodo de enero a diciembre de 2019; seis mil ciento noventa y tres (6.193) actividades; de las cuales seiscientos treinta y uno (631) fueron tramitados a la Superintendencia de Bancos, con Requerimientos; mediante oficio he enviado con anexo, los seiscientos treinta y un (631) reclamos de los clientes en contra del Banco del Pacífico S.A, con los soportes de cada uno, a la Unidad de Reclamos y Servicios Operativos de TC – Resolución de Reclamos – Centro de Operaciones Integrales para continuar con el proceso de reclamo.

1.2.- La Unidad de Reclamos y Servicios Operativos de TC – Resolución de Reclamos – Centro de Operaciones Integrales al dar contestación sobre el reclamo presentado por el cliente; el Defensor del Cliente; prepara la Resolución cerrando el caso con la calificación de: Sin Acuerdo de las partes; Con Acuerdo de las partes; y, Fallida. En el periodo de enero a diciembre se han emitido doscientas sesenta y siete (267) resoluciones; enviadas a la Superintendencia de Bancos, Institución Financiera, y al cliente.

1.3.- La institución financiera al no cumplir con la legislación interna, legislación externa del ente de control; es motivo de los reclamos por parte del cliente acudiendo al Defensor del Cliente por encontrarse en situación de indefensión.

El Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.- Código de Transparencia y Derecho del Usuario. Capítulo III.- Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero. Sección I.- Principios Generales. Parágrafo VII.- Derecho a Protección

2.- CASOS ATENDIDOS. -

Los casos atendidos por el Defensor del Cliente de enero a diciembre de 2019; fueron de seiscientos treinta y uno (631) ANEXO 1; clasificadas en siete elementos los reclamos presentados en contra del Banco del Pacífico S.A.

2.1.- COBRANZAS Y JURISDICCION COACTIVA.- (90)

Los clientes del Banco del Pacífico S.A., presentaron reclamos ante el Defensor del Cliente por créditos obtenidos mediante:

*BANCO DEL PACIFICO S.A. - DEFENSOR DEL CLIENTE
E MAIL: bancopacificodefensorcliente@gmail.com
04 3731500 ext: 40286 piso quinto
Guayaquil Pedro Icaza y Pichincha*

BANCA DE OPORTUNIDADES CON:

Crédito Prevención FUSIARIUM 4
Emprendedor Pacífico
Vehículo Eléctrico Pacífico
Crédito Pacífico
Crédito Estudio Pacífico
Crédito Ágil
Crédito Educativo Social

CREDITO VIVIENDA CON:

Tú Casa Pacífico
Hipoteca Pacífico
Construye con el Pacífico

TARJETA CON:

Tarjeta de Crédito
Tarjeta de Débito
Tarjeta de Regalo

De estas modalidades de obtener crédito o de la tarjeta de crédito por consumo o avances en efectivo; el cliente está en situación de cartera vencida o cartera castigada; procedimiento la cual pasa a Cobranzas y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de la deuda por parte del Banco del Pacífico S.A.

Que el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador numeral 7 incisos: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento; b) de la Constitución de la República del Ecuador dispone: Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa; c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones; d) Las partes podrán acceder a todos los documentos y actuaciones del procedimiento; k) Ser juzgado por una jueza o juez independiente, imparcial y competente. Nadie será juzgado por tribunales de excepción o por comisiones especiales creadas para el efecto.

Art. 424.- La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica.

El Reglamento para el Ejercicio de la Potestad de Ejecución Coactiva del Banco del Pacífico S.A. en el Procedimiento Coactivo determina el Art. 48 Abonos o

Cancelaciones; El Órgano Ejecutor dispondrá que se agreguen al expediente los comprobantes contables de los abonos totales o parciales que hubieren hecho los deudores.

En el mismo Reglamento determina en el Art. 79 Honorarios de Abogados Secretarios; Art. 82 Honorarios de Depositarios; Art. 83 Honorarios de Agentes Judiciales; y seis (6) Anexos respaldos con facturas.

El Cliente del Banco del Pacífico S.A., como deudor al ingresar en el proceso de Cobranza y Jurisdicción Coactiva no cuenta con el derecho a los documentos e información sobre los rubros tomados en cuenta y los recargos para la emisión del Título de Crédito; los abonos o cancelaciones no son incluidos en la liquidación y agregados los documentos al expediente.

Los Usuarios o Clientes durante el periodo económico 2019; presentaron reclamos en contra del Banco del Pacífico S.A. por intermedio del Defensor del Cliente; quien envía a La Unidad de Reclamos y Servicios Operativos de TC – Resolución de Reclamos – Centro de Operaciones Integrales; por la autonomía de Cobranzas y Jurisdicción Coactiva el trámite de reclamo limita la contestación de parte del Juzgado de Coactivas; motivo por el cual el cliente queda en estado de indefensión al ser vulnerados sus derechos; este proceso de reclamo del cliente se complementa por el desconocimiento del Reglamento para el Ejercicio de la Potestad de Ejecución Coactiva del Banco del Pacífico S.A.; y la imposibilidad de ser escuchado por funcionarios del Banco del Pacífico S.A., para solucionar o arreglar la obligación.

2.2.- CAJERO AUTOMATICO.- (98)

Los clientes presentaron reclamos al Defensor del Cliente por operaciones mediante el uso de los cajeros automáticos del Banco del Pacífico S.A. y de otras redes; utilizando la tarjeta de débito especialmente para retiros de dinero; el mismo que no fue dispensado por el cajero o por información recibida de la institución financiera del retiro de dinero de su cuenta.

Que, el artículo 4 de la Sección II Factores del Riesgo Operativo de la Gestión y Administración de Riesgos emitida por la Superintendencia de Bancos 4.3 Tecnología de la Información 4.3.5 Medidas de seguridad en canales electrónicos 4.3.5.9 dispone Ofrecer a los clientes los mecanismos necesarios para que personalicen las condiciones bajo las cuales desean realizar sus transacciones que impliquen movimiento de dinero a través de los diferentes canales electrónicos y tarjetas, dentro de las condiciones o límites máximos que deberá establecer cada entidad

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO II.- DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

ARTÍCULO 42.- Las instituciones financieras contratarán anualmente con las compañías de seguro privado, coberturas que aseguren a la entidad contra fraudes generados a través de su tecnología de la información, sistemas telemáticos, electrónicos o similares, como mínimo ante los siguientes riesgos: 42.1 Alteraciones de bases de datos; 42.2 Accesos a los sistemas informáticos y de información de forma ilícita; 42.3 Falsedad informática; 42.4 Estafa informática; 42.5 Daño informático; y, 42.6 Destrucción a la infraestructura a las instalaciones físicas necesarias para la transmisión, recepción o procesamiento de información.

Los Clientes del Banco del Pacífico S.A. reciben información del retiro de dinero mediante el cajero automático; el mismo procede a presentar el reclamo ante El Defensor del Cliente por cuanto el no realizó esa gestión; o el cajero automático no le dispuso el dinero, pero está afectada su cuenta con los débitos registrados.

El Cliente del Banco del Pacífico S.A. en el reclamo presentado para su trámite al Defensor del Cliente por un mal servicio; al no contar con medidas de seguridad ordenadas por el ente de control para precautelar los intereses económicos y el derecho a un buen servicio financiero.

2.3.- SERVICIOS NO FINANCIEROS. - (200)

Los Clientes acuden al Defensor del Cliente para presentar el reclamo en contra del Banco del Pacífico S.A., por los débitos en cuenta de ahorros, cuenta corriente o Tarjeta de crédito por servicios no financieros; quienes aducen haber sido sorprendidos por la proveedora del servicio no financiero para constar dentro de los beneficiarios.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución N° 463-2018-F incluye en el Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I del "Sistema Monetario y Financiero" de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, como capítulo LII el siguiente "USUARIOS FINANCIEROS. Capítulo LII Usuarios Financieros Sección Primera Servicios No Financieros artículo 7.- El socio, cliente o usuario que considere que se han efectuado débitos o cargos no autorizados expresamente por él, en sus cuentas o tarjetas de crédito o pago, dentro del territorio nacional, podrá

presentar su reclamo ante la entidad financiera depositaria con el siguiente procedimiento: 7.1. Reclamo procedente. - La entidad financiera tiene la obligación de solicitar al prestador de servicios no financieros la autorización del cliente.

El Cliente del Banco del Pacífico S.A. informa en el reclamo presentado al Defensor del Cliente; no conocer sobre la autorización entregada a la proveedora de servicios no financieros para los débitos mensuales, sea en cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta de crédito; mientras la proveedora presenta el justificativo con audios de los clientes aceptando el servicio, o documento firmado por el cliente autorizando los débitos en cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta de crédito. La proveedora del servicio no financiero al no contar con soporte procede a la devolución del dinero.

El cliente del Banco del Pacífico S.A. al conocer de los débitos realizados mensualmente en su estado de cuenta sea de ahorros, corriente o tarjeta de crédito por servicios no financieros; se siente afectado en la parte económica; presenta el reclamo en contra de la institución financiera con el Defensor del Cliente; solicitando la suspensión del servicio no financiero por parte de la proveedora y la devolución de los valores retenidos como consecuencia de una publicidad engañosa.

2.4.- TARJETAS.- (99)

Tarjeta de Crédito
Tarjeta de Débito
Tarjeta de Regalo

Los Clientes presentan reclamos en contra del Banco del Pacífico S.A. ante el Defensor del Cliente por consumos nacionales e internacionales no realizados por el titular de la tarjeta; solicitando el no reconocer valor alguno; por los débitos a la tarjeta de crédito para ser cancelados.

Del Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero Título X.- De La Gestión y Administración de Riesgos Capítulo V.- De la Gestión del Riesgo Operativo Sección II.- Factores del Riesgo Operativo artículo 4 numeral 4.3 Tecnología de la Información 4.3.5.23 Las instituciones del sistema financiero deberán enviar a sus clientes mensajes en línea a través de mensajería móvil, correo electrónico u otro mecanismo, notificando el acceso y la ejecución de transacciones realizadas mediante cualquiera de los canales electrónicos disponibles, o por medio de tarjetas. 4.3.7.2 A fin de permitir que los establecimientos comerciales procesen en presencia del cliente o usuario las

transacciones efectuadas a través de los dispositivos de puntos de venta (POS o PIN Pad), éstos deben permitir establecer sus comunicaciones de forma inalámbrica segura.

De los reclamos presentados al Defensor del Cliente del Banco del Pacífico de clientes titulares de la tarjeta; por consumos no realizados por el titular de la tarjeta; no han recibido el mensaje móvil; correo electrónico notificando los consumos no autorizados utilizando la tarjeta como gastos no generados por el titular de la tarjeta presenta un perjuicio al cliente en la parte económica.

Los titulares de las tarjetas al presentar el reclamo por intermedio del Defensor del Cliente por consumos nacionales o internacionales no autorizados por el titular de la tarjeta de crédito; se ven vulnerados el derecho de no contar con un buen servicio de protección de acuerdo a disposiciones del ente de control con la aplicación de las normas generales emitidas para las instituciones del sistema financiero.

2.5.- INFORMACIÓN CREDITICIA.- (32)

Los Clientes del Banco del Pacífico S.A. presentan reclamos por intermedio del Defensor del Cliente por constar en el Buró de Información Crediticia; informan de no tener ninguna obligación financiera pendiente; las mismas fueron canceladas con anterioridad; o refinanciada la deuda y está al día en la cancelación de los dividendos mensuales; por tal motivo no tienen cartera vencida o cartera castigada.

La Constitución de la República del Ecuador sobre los DERECHOS Capítulo primero Principios de aplicación de los derechos Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios; numerales 8 segundo párrafo: Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.

La Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia; Sección III De la Defensa de los Titulares de la Información Crediticia artículo in numerado... El titular de la información crediticia tiene derecho a exigir de la fuente de información crediticia, la rectificación de la información ilegal, inexacta o errónea y comunicarla a la Superintendencia respectiva y esta a su vez a la Dirección Nacional de Registro de datos Públicos, para la actualización del Registro de Datos Crediticios.

Los clientes del Banco del Pacífico S.A., en el reclamo presentado al Defensor del Cliente para su trámite ante la institución financiera solicitando el derecho de

exigir la actualización de la información por ilegal, inexacta o errónea enviada a la Superintendencia de Bancos; de su reporte crediticio.

El Banco del Pacífico S.A., por disposición del organismo de control debe enviar la información de los Clientes que presentaron el reclamo por intermedio del Defensor del Cliente; utilizando las estructuras de información crediticia mensual actualizada y lograr la recuperación de los derechos vulnerados por una información errónea.

2.6.- ATENCIÓN AL CLIENTE.- (84)

El Cliente o Usuario del Banco del Pacífico presenta reclamos por intermedio del Defensor del Cliente al realizar servicios financieros; a) al realizar transferencias o depósitos entregando los datos referenciales; al ser revisados por el interesado la información referencial ingresada es diferente; motivo por el cual el dinero es acreditado a una tercera persona; y b) el tratar de obtener información sobre los créditos educativos otorgados por el Instituto de Crédito Educativo; quien entrega al Banco del Pacífico S.A., y a su vez entregado al Instituto de Fomento de Talento Humano; la respuesta no es adecuada; c) El Cliente del Banco del Pacífico S.A. reclama por el retiro de dinero de su cuenta por uso del Servicio del intermático.

Resolución No. JB-2010-1782 PARAGRAFO V.- DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD artículo 12.- El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones: 12.1 Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato; 12.4 Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros; 12.5 Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso.

El Cliente al presentar al Defensor del Cliente el reclamo en contra del Banco del Pacífico S.A.; por la observación a la atención negativa para obtener el servicio eficiente y buen trato; porque afecta a su situación económica y el tiempo para obtener una solución; y la recuperación de sus recursos económicos mermados.

El Cliente del Banco del Pacífico al presentar el reclamo por intermedio del Defensor del Cliente por la mala atención; acude a los organismos que le representen para lograr obtener un servicio financiero de calidad.

2.7.- FILLETES FALSOS. - (28)

Los Clientes o Usuarios presentaron por intermedio del Defensor del Cliente reclamo en contra del Banco del Pacífico S.A., al retirar dinero en cajero automático o por ventanilla; la recepción de billetes falsos de la denominación de USD \$ 20 dólares; los mismos son entregados a la institución Bancaria y a su vez le entrega un Formulario Especies Monetarias Falsificadas del Banco Central sin conocer el trámite y el resultado.

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO II.- DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

34.5 Los procesos, sistemas y controles operativos para la prevención y detección de irregularidades en la realización de sus operaciones y en el manejo de los recursos, efectivo y valores que tengan bajo su responsabilidad.

El Cliente al presentar el reclamo en contra del Banco del Pacífico S.A. por intermedio del Defensor del Cliente; manifiesta el destino de los billetes falsos mediante cajero automático o en ventanilla; la entrega de un funcionario del Banco el Formulario Especies Monetarias Falsificadas por la recepción de unidades billetes falsos para el trámite en el Banco Central y no es devuelto por especies verdaderas.

De los reclamos presentados por los clientes en contra del Banco del Pacífico S.A. por billetes falsos; tramite realizado por intermedio del Defensor del Cliente; demuestra la debilidad del control interno en la aplicación de la normativa del ente de control para la prevención en el manejo de efectivo bajo su responsabilidad.

CONCLUSIÓN. -

Los Usuarios o Clientes al presentar por intermedio del Defensor del Cliente el reclamo en contra del Banco del Pacífico S.A., es por la vulneración al derecho de contar con un buen servicio eficiente y de calidad; a) por la Autonomía de Cobranza y Jurisdicción Coactiva es vulnerado el derecho a la defensa, al debido proceso, a ser escuchado, a los documentos, a la información; b) El uso del cajero automático de la institución financiera y de la red no se encuentra protegido; motivo por el cual es perjudicado económicamente; c) El cliente del Banco del Pacífico S.A., mediante publicidad engañosa recibe servicios no financieros que afectan económicamente; d) El Cliente del Banco del Pacífico S.A., con Tarjeta de Crédito por consumos no realizados por el titular de la tarjeta en el exterior no conoce el Reglamento de Franquicia Internacional para el uso de la tarjeta; es obligado a cancelar esos valores; e) Los Usuarios o Clientes del

BANCO DEL PACIFICO S.A. - DEFENSOR DEL CLIENTE
E MAIL: bancopacificodefensorcliente@gmail.com
04 3731500 ext: 40286 piso quinto
Guayaquil Pedro Icaza y Pichincha

Banco del Pacífico S.A. al constar en el Buró de Información Crediticia le han creado un pasado que vulneran sus derechos; f) El Usuario o Cliente acude a los organismos que le representen en este caso el Defensor del Cliente para lograr obtener un servicio financiero de calidad; g) La debilidad del control interno en la aplicación de la normativa del ente de control para la prevención en el manejo de efectivo bajo su responsabilidad.

RECOMENDACIÓN. -

El Banco del Pacífico S.A., debe cumplir con la legislación interna; y la legislación externa del ente de control. La debilidad del control interno es motivo de los reclamos por parte del Usuario o Cliente acudiendo al Defensor del Cliente por encontrarse en situación de indefensión.



Patricio Avila
PATRICIO AVILA

**DEFENSOR DEL CLIENTE
BANCO DEL PACÍFICO**

DEFENSOR DEL CLIENTE
BANCO DEL PACIFICO
Patricio Avila B.

ANEXO 1.-

CASOS ATENDIDOS 2019

