

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DEL BANCO DEL PACÍFICO

INDICE

CONTENIDO	Pág.
Objetivo	3 – 3
I. Normativas	4 – 4
II. Consideraciones Generales	5 – 5
III. Mecanismos de Control	6 – 6
IV. Mecanismo de Evaluación de los Servicios	6 – 6
V. Medición del Nivel de Satisfacción	6 – 6
VI. Manejo del Expediente físico y digital	6 – 6
VII. Procedimientos	7 – 22
1. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Servicios Bancarios	7 – 8
2. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Contact Center	8 – 10

3. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Recibidos al buzón del Banco (WebAdmin)	10 – 12
4. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Redes Sociales	12 – 14
5. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde un Asesor de Negocios	14 – 14
6. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Banca Virtual	14 – 15
VIII. Anexos	16 – 17

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo normar la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios, respecto a la utilización de los diferentes canales que ofrece el Banco del Pacífico.

<i>Versión 1.0</i>	<i>Aprobado 21 de Abril 2023</i>	<i>Elaborado por Procesos</i>	<i>Página 3 de 17</i>
<i>Cláusula: Derechos Reservados del Banco del Pacífico S.A. - Prohibida su Reproducción Parcial o Total</i>			<i>SSMI0004</i>

I. **NORMATIVAS**

NORMATIVAS
▪ Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad
▪ Norma ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
▪ Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno
▪ Norma ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental
▪ Reglamento Interno de Trabajo
▪ Código de Ética y Conducta
▪ Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos
▪ Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera
▪ Ley Orgánica de Prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos
▪ Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

II. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Los canales por los que se receptorán las Consultas, Quejas y Reclamos del consumidor financiero y/o beneficiario son los siguientes:
 - Servicios Bancarios,
 - Contact Center, (Llamada Telefónica)
 - Buzón del Banco (Correo electrónico WebAdmin)
 - Redes Sociales.
 - Funcionario.
 - Banca Virtual

2. El Funcionario designado para la atención de consultas quejas y reclamos deberá:
 - Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna.
 - Dar solución al requerimiento, de forma imparcial, evitando resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
 - Atender de manera ágil, oportuna y motivada los requerimientos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

3. El Funcionario designado para la atención de consultas quejas y reclamos deberá evitar lo siguiente:
 - Tener interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Atender a parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

III. MECANISMOS DE CONTROL

1. Banco del Pacífico conforme lo determinan los manuales internos, aplicarán los mecanismos de control para garantizar que las y los funcionarios y/o colaboradores de los canales de atención al cliente cumplan con sus obligaciones, respecto de la protección del usuario o consumidor financiero.

IV. MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Banco del Pacífico medirá el nivel de satisfacción de los usuarios financieros que hagan uso de los productos y/o servicios disponibles que ofrece el Banco, así como los usuarios que hayan presentado consultas, quejas y/o reclamos.
2. Los funcionarios asignados para el efecto monitorearán aleatoriamente al usuario financiero a través de encuestas presenciales en todas las agencias a nivel nacional.

V. MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Banco del Pacífico en cumplimiento a la normativa vigente, se basa en los siguientes criterios para medir el nivel de satisfacción:

1. **Efectividad:** Satisfacción del usuario financiero sobre el requerimiento gestionado en la entidad.
2. **Eficacia:** Satisfacción del usuario acerca de la información recibida sobre el requerimiento gestionado en la entidad.
3. **Eficiencia:** Satisfacción del usuario financiero sobre el tiempo de gestión de su requerimiento.

VI. MANEJO DEL EXPEDIENTE FÍSICO Y DIGITAL

1. Los funcionarios designados para la atención de consultas, quejas y reclamos de Banco Pacífico conformarán un expediente físico y/o digital de las quejas, consultas y reclamos receptados.
2. Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida como sustento o soporte del reclamo entregado por el cliente.
3. Se conservará el registro y resolución perteneciente a cada queja o reclamo del cliente, durante el plazo de 10 años en archivos físicos y 15 años en el formato digital en el lugar asignado por el Banco de acuerdo con la normativa vigente por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

<i>Versión 1.0</i>	<i>Aprobado 21 de Abril 2023</i>	<i>Elaborado por Procesos</i>	<i>Página 6 de 17</i>
<i>Cláusula: Derechos Reservados del Banco del Pacífico S.A. - Prohibida su Reproducción Parcial o Total</i>			<i>SSMI0004</i>

VII. PROCEDIMIENTOS

1. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados desde Servicios Bancarios.

El Asistente de Servicios Bancarios o delegado efectúa las siguientes actividades:

1.1 Atención de Consultas

1. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el original del documento de identificación para validar identidad del usuario.
2. Recpta la consulta del consumidor financiero y/o beneficiario.
3. Proporciona información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna de acuerdo a la consulta realizada.

1.2 Atención de Quejas y Reclamos

El Asistente de Servicios Bancarios o delegado efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe del cliente la petición verbal o escrita para el ingreso de un reclamo por problemas presentados con un servicio o producto.
2. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el original del documento de identificación para validar identidad del usuario.
3. Recibe de parte del consumidor financiero y/o beneficiario los anexos o documentación que posea del reclamo; en caso de que el cliente deba presentar documentación adicional que verifique o aporte a la confirmación y solución de su reclamo.
4. Accede al sistema para ingresar la queja o reclamo.
5. Valida con el consumidor financiero y/o beneficiario los detalles relacionados a la queja o reclamo ingresados en el sistema.
6. Imprime 2 ejemplares del Formulario / Acta de Reclamo generado desde el sistema.

7. Firma el Formulario / Acta de Reclamo y solicita la firma del consumidor Financiero y/o Beneficiario como aceptación de lo detallado en el documento.
8. Escanea el Formulario / Acta de Reclamo y lo envía por correo electrónico al Área asignada para la resolución de los reclamos adjuntando los documentos y/o anexos entregados por el consumidor financiero y/o beneficiario.
9. Entrega una copia del Formulario / Acta de Reclamo al consumidor financiero y/o beneficiario, indicando el número de queja o reclamo y tiempo de resolución.
10. Archiva Formulario / Acta de Reclamo por un periodo en 6 meses en carpetas del área que se encuentra en la agencia para su posterior envío a Archivo General.
11. El Área asignada para la resolución de los reclamos, recibe el reclamo y lo procesa en el tiempo establecido a través de la herramienta. **(Ver Anexo # 2)**

Control: “Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados desde Servicios Bancarios”

El Asistente de Servicios Bancarios efectúa las siguientes actividades:

5. Valida con el consumidor financiero y/o beneficiario los detalles relacionados a la queja o reclamo ingresados en el sistema.

2. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Contact Center.

2.1 Atención de Consultas

El Asesor de Contact Center efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe la llamada del consumidor financiero y/o beneficiario.
2. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el número de su documento de identificación para verificación de la identidad del usuario.
3. Realiza la validación de datos de acuerdo a la consulta presentada.

<i>Versión 1.0</i>	<i>Aprobado 21 de Abril 2023</i>	<i>Elaborado por Procesos</i>	<i>Página 8 de 17</i>
<i>Cláusula: Derechos Reservados del Banco del Pacífico S.A. - Prohibida su Reproducción Parcial o Total</i>			<i>SSMI0004</i>

4. En caso de recibir llamadas de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se deberá redireccionar la atención a otro asesor; quien será el encargado de resolver la consulta presentada por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.
5. Analiza y resuelve la consulta del consumidor financiero y/o beneficiario.

Control: “Atención de Consultas Presentados desde Contact Center”

3.El Asesor de Contact Center realiza la validación de datos de acuerdo a la consulta presentada

2.2 Atención de Quejas y Reclamos

El Asesor de Contact Center efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe la llamada del consumidor financiero y/o beneficiario.
2. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el número de su documento de identificación y realiza la validación de datos.
3. En caso de recibir llamadas de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se debe redireccionar la atención a otro asesor, quien será el encargado de resolver el requerimiento presentado por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.
4. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el motivo preciso de la queja o reclamo.
5. Identifica si el reclamo requiere documentación y/o anexos soportes previo al ingreso del reclamo.
6. En caso de no requerir documentación soporte, procede a ingresar el reclamo en el sistema.
7. En caso de requerir documentación soporte, solicita al consumidor financiero y/o beneficiario que adjunte la documentación y/o

anexos que posea como soporte, y le indica el buzón respectivo (webadminbp@pacifico.fin.ec o webadminpac@pacifico.fin.ec) al que debe enviar la documentación.

8. Una vez que receipta la documentación y/o anexos procede a ingresar el reclamo respectivo.
9. Confirma mediante el buzón respectivo (webadminbp@pacifico.fin.ec o webadminpac@pacifico.fin.ec) al consumidor financiero y/o beneficiario la información ingresada de la queja o reclamo e indica el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución. Esto para dejar constancia que el consumidor y/o beneficiario está de acuerdo con lo detallado en la llamada telefónica.
10. El Área asignada para la resolución de los reclamos, recibe el reclamo y lo procesa en el tiempo establecido a través de la herramienta. **(Ver Anexo # 2)**

Control: “Atención de Quejas y Reclamos”

El Asesor de Contact Center realiza las siguientes actividades:

2. Solicita al consumidor financiero y/o beneficiario el número de cédula, y realiza la validación de datos.
3. Confirma mediante el buzón respectivo (webadminbp@pacifico.fin.ec o webadminpac@pacifico.fin.ec) al consumidor financiero y/o beneficiario la información ingresada de la queja o reclamo e indica el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución. Esto para dejar constancia que el consumidor y/o beneficiario está de acuerdo con lo detallado en la llamada telefónica.

3. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Recibidos al buzón del Banco (WebAdmin).

3.1 Atención de Consultas

El Asesor de Contact Center asignado efectúa las siguientes actividades:

<i>Versión 1.0</i>	<i>Aprobado 21 de Abril 2023</i>	<i>Elaborado por Procesos</i>	<i>Página 10 de 17</i>
<i>Cláusula: Derechos Reservados del Banco del Pacífico S.A. - Prohibida su Reproducción Parcial o Total</i>			<i>SSMI0004</i>

1. Recibe el correo electrónico con la consulta del consumidor financiero y/o beneficiario desde los siguientes buzones del Banco:
 - webadminbp@pacifico.fin.ec Buzón donde se reciben las consultas, quejas o reclamos para todos los productos del banco, a excepción de Tarjetas de Crédito.
 - webadminpac@pacifico.fin.ec Buzón donde se reciben las consultas, quejas o reclamos referentes a Tarjetas de Crédito.
2. Realiza la validación de datos de acuerdo a la consulta presentada.
3. En caso de recibir correos de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se deberá redireccionar la atención a otro asesor, quien será el encargado de resolver el requerimiento presentado por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.
4. Analiza y resuelve la consulta del consumidor financiero y/o beneficiario.

Control: “Atención de Consultas”

El Asesor de Contact Center realiza las siguientes actividades:

2. Realiza la validación de datos de acuerdo a la consulta presentada.

3.2 Atención de Quejas y Reclamos

El Asesor de Contact Center asignado efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe el correo electrónico con la queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario.
2. Realiza la validación de datos, de acuerdo a la queja o reclamo presentada.
3. En caso de recibir correos de familiares directos o parientes hasta de cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, se debe redireccionar la atención a otro asesor, quien será el encargado de resolver el requerimiento presentado por las y los consumidores

financieros y/o beneficiarios.

4. Identifica si el reclamo requiere documentación y/o anexos soportes previo al ingreso del reclamo.
5. En caso de no requerir documentación soporte, procede a ingresar el reclamo en el sistema.
6. En caso de requerir documentación soporte, solicita al consumidor financiero y/o beneficiario que adjunte la documentación y/o anexos que posea como soporte.
7. Una vez que receipta la documentación y/o anexos procede a ingresar el reclamo respectivo.
8. Confirma mediante el buzón respectivo (webadminbp@pacifico.fin.ec o webadminpac@pacifico.fin.ec) al consumidor financiero y/o beneficiario la información ingresada de la queja o reclamo y notifica el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución (**Ver Anexo # 2**).

Control: “Atención de Quejas y Reclamos”

El Asesor de Contact Center realiza las siguientes actividades:

2. Realiza la validación de datos de acuerdo a la consulta presentada.

4. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde Redes Sociales.

4.1 Atención de Consultas

El Asistente de Redes Sociales efectúa las siguientes actividades:

1. Revisa los mensajes recibidos del consumidor financiero y/o beneficiario por medio de las redes sociales del Banco. (Facebook, Twitter e Instagram).
2. Realiza la validación de datos, de acuerdo a la consulta general presentada.
3. Proporciona una solución clara, comprensible, completa, veraz y

oportuna a la consulta realizada.

4.2 Atención de Quejas y Reclamos

El Asistente de Redes Sociales efectúa las siguientes actividades:

1. Revisa los mensajes recibidos e identifica las quejas y reclamos del consumidor financiero y/o beneficiario por medio de las redes sociales del Banco. (Facebook, Twitter e Instagram).
2. Realiza la validación de datos del consumidor financiero y/o beneficiario.
3. Envía al consumidor financiero y/o beneficiario el Formulario de Reclamo, de ser el caso.
4. Solicita y recibe de parte del consumidor financiero y/o beneficiario los anexos o documentación que posea del reclamo, de ser el caso.
5. Identifica si el reclamo requiere documentación y/o anexos soportes previo al ingreso del reclamo.
6. En caso de no requerir documentación soporte, envía al consumidor financiero y/o beneficiario el Formulario de reclamo para su posterior ingreso.
7. En caso de requerir documentación soporte, envía el formulario de reclamo y solicita al consumidor financiero y/o beneficiario que adjunte la documentación y/o anexos que posea como soporte, y le indica el buzón respectivo (webadminbp@pacifico.fin.ec o webadminpac@pacifico.fin.ec) al que debe enviar la documentación.
8. Una vez que receipta la documentación y/o anexos procede a ingresar el reclamo respectivo.
9. Responde el mensaje del consumidor financiero y/o beneficiario en la red social, e indica el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución (**Ver Anexo # 2**) Esto para dejar constancia que el consumidor financiero y/o beneficiario está de acuerdo con lo detallado en la interacción.

<i>Versión 1.0</i>	<i>Aprobado 21 de Abril 2023</i>	<i>Elaborado por Procesos</i>	<i>Página 13 de 17</i>
<i>Cláusula: Derechos Reservados del Banco del Pacífico S.A. - Prohibida su Reproducción Parcial o Total</i>			<i>SSMI0004</i>

Control: “Atención de Quejas y Reclamos”

El Asistente de Redes Sociales realiza las siguientes actividades:

2. Realiza la validación de datos de acuerdo a la consulta presentada.

5. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos Presentados desde un Asesor de Negocios.

El Asesor de Negocios efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe la consulta, queja o reclamo del consumidor financiero y/o beneficiario el cual puede presentarse de manera presencial, verbal, escrita o por medio de correo electrónico.
2. Realiza la validación de datos en el sistema.
3. Revisa y analiza la consulta, queja o reclamo.
4. Ingresa la consulta, queja o reclamo en el sistema del Banco.
5. Escanea los soportes que el cliente le entrega para anexarlos al reclamo ingresado en el sistema del Banco, en caso de presentarlos.
6. Envía al Área asignada para la resolución de los reclamos, quien procesa en el tiempo establecido **(Ver Anexo # 2)**
7. Confirma al consumidor financiero y/o beneficiario la información ingresada de la queja o reclamo e indica el número de reclamo y el tiempo aproximado de resolución. Esto para dejar constancia que el consumidor y/o beneficiario está de acuerdo con el reclamo ingresado.

6. Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados desde Banca Virtual

El Asistente de Servicios de Bancarios efectúa las siguientes actividades:

1. Recibe la consulta, queja o reclamo del cliente el cual se presenta a través del canal Banca Virtual.

2. Revisa y analiza la consulta, queja o reclamo.
3. Si es una consulta general, proporciona información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna de acuerdo con la consulta realizada.
4. Si es una queja o reclamo, verifica que se encuentra completo y procede a ingresarlo en el sistema.
5. Si la queja o reclamo no se encuentra con la información completa, solicita vía correo electrónico al cliente los soportes necesarios para el ingreso del reclamo.
6. Recapta por correo electrónico, la documentación e información solicitada al cliente y verifica que la información se encuentre completa según el tipo de reclamo/servicio a ingresar.
7. Escanea los soportes que el cliente le entrega para anexarlos al reclamo.
8. Ingresa el reclamo correspondiente en el sistema y se genera el número del reclamo.
9. Notifica al cliente por correo electrónico que su reclamos fue ingresado detallando el número asignado al caso y tiempo de resolución (**Ver Anexo # 2**) .

Control: “Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados desde Banca Virtual”

El Asistente de Servicios de Bancarios realiza las siguientes actividades:

2. Revisa y analiza la consulta, queja o reclamo.

VIII.ANEXOS

Anexo # 1 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS

Los derechos de los clientes que interpongan consultas, quejas y/o reclamos están establecidos en el artículo 17 del Capítulo III.- De la Protección y Defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema Financiero Nacional y de los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, Título XIII de los Usuarios Financieros Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.

<i>Versión 1.0</i>	<i>Aprobado 21 de Abril 2023</i>	<i>Elaborado por Procesos</i>	<i>Página 16 de 17</i>
<i>Cláusula: Derechos Reservados del Banco del Pacífico S.A. - Prohibida su Reproducción Parcial o Total</i>			<i>SSMI0004</i>

Anexo # 2 Tiempo de resolución para reclamos nacionales e internacionales y medios para consultas y notificación de resultados

MEDIO DE RECEPCIÓN	INGRESO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DEL RECLAMO	MEDIO DE CONSULTA	NOTIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • SERVICIOS BANCARIOS • CONTACT CENTER • WEB ADMIN • REDES SOCIALES • FUNCIONARIOS 	<p>El ingreso de consultas, quejas y/o reclamos será inmediato una vez recibida la documentación requerida.</p>	<p>15 días laborables, reclamos nacionales.</p>		<p>Se notificará la resolución del reclamo a través del correo electrónico registrado como principal.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • BANCA VIRTUAL 	<p>Los reclamos recibidos (con la documentación requerida) durante el horario de 00:00 hasta 16:00, se ingresarán el mismo día.</p> <p>Los reclamos recibidos (con la documentación requerida) durante el horario de 16:00 en adelante: Se ingresarán al siguiente día laborable.</p> <p>Fines de semana y/o feriados: Se ingresarán al siguiente día laborable.</p>	<p>40 días laborables, reclamos por transacciones internacionales.</p> <p>El tiempo de resolución se considerará a partir del siguiente día hábil, posterior al ingreso del reclamo en el sistema.</p>	<p>El cliente podrá consultar el estatus de su reclamo a través de Contact Center o Servicios Bancarios</p>	<p>La resolución de los reclamos ingresados por el producto Tarjeta de Crédito, será notificada por llamada telefónica o correo electrónico.</p>