INSTRUCTIVO:

Procedimiento para la atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros y/o beneficiarios de Banco Atlántida S.A.

Se receptarán consultas, quejas y/o reclamos por los siguientes medios:

- **Página Web**: www.bancoatlantida.ec
- **Correo Electrónico**: servicioalcliente@bancoatlantida.ec
- **Teléfono**: (04) 3700500 Op. 7
- **Presencial**: Oficinas de Banco ATLÁNTIDA S.A.

El área correspondiente para conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados será:
El área de atención de consultas, quejas y/o reclamos, ubicada en la Matriz de Banco ATLÁNTIDA S.A.

Obligación del área de Banco ATLÁNTIDA S.A. que será competente para la tramitación de las consultas, quejas y/o reclamos presentados por los clientes.
La obligación del área competente para la tramitación de las quejas y/o reclamos presentados por los consumidores financieros, será el atender lo solicitado por el cliente dentro del marco de las políticas, procedimientos y normativa vigente, coordinando con las áreas internas correspondientes según el tipo de evento, quienes tienen conocimiento que de no dar cumplimiento tanto la institución como el(los) empleado(s) pueden ser objeto de sanciones conforme lo determinan los manuales internos y la normativa vigente.

Las disposiciones relacionadas con la forma de atención de consultas, quejas y/o reclamos:

i. Las y los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de la entidad financiera resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

ii. Se deberá considerar la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario de la entidad financiera al:

a) Tener interés personal o profesional en al asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.

b) 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.

Banco Atlántida

c) Ser 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 asunto.

d) 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. Los casos y procedimiento de excusa o recusación;

iv. Los derechos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios que interpongan consultas, quejas y/o reclamos.

Las obligaciones de las y los funcionarios y/o colaboradores de Banco ATLÁNTIDA S.A. son las siguientes:

a. Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.

b. Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

c. Resolver los requerimientos de forma independiente.

Los mecanismos de control:

Los mecanismos de control que se aplican para garantizar que los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente de Banco ATLÁNTIDA S.A. cumplan con sus obligaciones respecto de la protección del usuario o consumidor financiero son las capacitaciones en temas concernientes a la gestión y sigilo bancario, reserva y manejo de datos confidenciales de los usuarios, así como el monitoreo periódico de respuestas emitidas a los clientes.

Los medios a través de los cuales las y los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos, son los siguientes:

a. Físicos:

Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos a través de la comparecencia de la persona consumidora y/o beneficiaria a una de las oficinas a nivel nacional de la entidad financiera. La persona consumidora y/o beneficiaria podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.

Verbal o por escrito

Diríjase personalmente a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional en el horario de atención al cliente, el personal de Balcón de Servicios receptará su solicitud, queja o reclamo.

Si la consulta, queja o reclamo es verbal, la o el funcionario de la entidad financiera elaborará un acta resumen de esta, al pie de la cual se sentará la firma u otro medio de aceptación de la o el consumidor financiero y/o beneficiario.

b. Digitales y telefónicas. -

Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos mediante el canal telefónico y correo electrónico, en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo; o por medio del envío de formularios gratuitos.

- ***Por Teléfono***
  Llamando al número 04-3700500 Op. 7, de lunes a viernes, de 09h00 a 17h00.
- ***Por Correo Electrónico***
  Enviando un correo electrónico a: servicioalcliente@bancoatlantida.ec
- ***Por medio de la página web***
  Ingrese su solicitud, queja o reclamo por medio del buzón digital en www.bancoatlantida.ec

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, sin embargo, el usuario o consumidor financiero deberá señalar los medios adecuados por los cuales las entidades controladas podrán ponerse en contacto.

El procedimiento para la tramitación de las consultas quejas y reclamos:

i. En todas las consultas, quejas o reclamos realizados de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receptados, el funcionario del área de Atención de consultas, quejas y reclamos sentará la respectiva razón de recepción.

En la fe de recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que constará en el expediente y se entregará una copia al cliente; esto se remitirá por correo electrónico en un plazo de 24 horas al cliente cuando ponga la queja por correo electrónico.

ii. El término para cada paso del procedimiento:

a. Recepción de reclamo: 24 horas cuando ingrese por correo electrónico.

b. Según lo determina la norma vigente para dar contestación a reclamos:
- Reclamos que estén relacionados con transacciones nacionales: 15 días.
- Reclamos que estén relacionados con transacciones internacionales: 40 días.

c. Notificación al cliente de la resolución del reclamo: inmediatamente por alguno de los medios que haya registrado al momento del ingreso del

requerimiento en cuanto se tenga la resolución de la consulta, queja o reclamo.

iii. **El manejo del expediente físico y digital considera lo siguiente:**
Los documentos que el cliente haya entregado para la tramitación de su queja o reclamo y los soportes con los que cuente el Banco de forma cronológica.

Banco ATLÁNTIDA S.A. conserva la documentación 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.

iv. Se notificará a los clientes la resolución de sus consultas, quejas y/o reclamos por alguno de los medios registrados al ingreso del requerimiento.

Etapas para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos:

i. Recepción del requerimiento
ii. Confirmación de recepción del requerimiento
iii. Tramitación del requerimiento
iv. Respuesta: Favorable, Parcialmente Favorable, Desfavorable
v. Archivo del expediente

Los términos para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos
De conformidad con lo establecido en la reforma al Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 158.1.- Del derecho al reclamo: *"Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo (Reforma publicada en el Registro Oficial el 11 de febrero de 2022)"*.

Estos términos serán contados desde la fecha de su recepción en el área de Atención de consultas, quejas y reclamos de Banco ATLÁNTIDA S.A.

Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, Banco ATLÁNTIDA S.A. dará respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos; asimismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos, Banco ATLÁNTIDA S.A. mencionará expresamente que, en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste al requirente de acudir al el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

En caso de falta de atención o inobservancia a los requerimientos del consumidor financiero y/o beneficiario, el Banco ATLÁNTIDA S.A. estará sometido a las sanciones previstas para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Manejo del expediente físico y digital

Los funcionarios de las unidades de Atención de consultas, quejas y reclamos de Banco ATLÁNTIDA S.A. conformarán un expediente físico y electrónico de las quejas, consultas y reclamos receptados.

Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida por Banco ATLÁNTIDA S.A. y/o la remitida por el cliente de forma cronológica.

Banco ATLÁNTIDA S.A. conservará los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del cliente, incluidos los registros como fueron resueltos, durante el plazo de 10 años en archivos físicos incluyendo respaldos respectivos y 15 años en el formato digital autorizado por la Superintendencia de Bancos. (Conforme lo establecido en el literal ii) del numeral k) del artículo 17 del Capítulo III.- De la protección al consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social del Título XIII.- De los Usuarios Financieros de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado).

Mecanismo y canales a través de los cuales los clientes realizarán seguimiento a las consultas, quejas y/o reclamos presentados:

Mediante correo electrónico a la dirección: servicioalcliente@bancoatlantida.ec y/o al teléfono (04) 3700500 Op. 7, en caso de que estos canales sean modificados o actualizados, Banco ATLÁNTIDA S.A. comunicará de manera oportuna al organismo de control y a sus clientes desde que fecha será aplicable esta modificación o actualización.

Banco ATLÁNTIDA S.A. mantendrá una comunicación oportuna mediante los canales oficiales con los clientes, a fin informar la gestión, acciones y avances realizados en la resolución del trámite presentado, así como resolver las inquietudes y requerimientos de la o el consumidor financiero y/o beneficiario.

Mecanismo de evaluación de los servicios:

Se monitorearán aleatoriamente a los consumidores financieros que han interpuesto una consulta, queja y/o reclamo a través de interacciones telefónicas.

Nivel de satisfacción de los clientes:

Se evaluará el nivel de satisfacción de los consumidores financieros a través de encuestas de servicio, de los siguientes criterios:

a. **Efectividad**: Se evaluará con los clientes si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
b. **Eficacia**: Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.
c. **Eficiencia**: Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

Agencias de Banco ATLÁNTIDA S.A.:

Nombre Oficina	Provincia	Ciudad	Dirección
Matriz	Guayas	Guayaquil	Av. Juan Tanca Marengo N15-19 y Agustín Freire
Juan Tanca Marengo			
Mall El Fortín			CC. Mall El Fortín, Local #108a/ Km 25, Avenida Perimetral
Machala	El Oro	Machala	C.C. La Gran Piazza, Av. 25 de Junio, MZ U20 Agencia
La Libertad	Santa Elena	La Libertad	Robles Bodero entre Malecón y 9 de Octubre Mz 2 solar 8
Portoviejo	Manabí	Portoviejo	CC. Centro Plaza del Sol, Local #5 calle 10 de agosto y Ricaurte
Manta		Manta	Local Hotel Oro Verde, Av. Malecón y calle 23.
Quito	Pichincha	Quito	C.C. Paseo San Francisco. Urb. Santa Lucía Pasaje A y Vía Interoceánica

Banco Atlántida