



**INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO
PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS,
QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS
CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS
EN BANCO COOPNACIONAL S.A.**

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	2
4. DISPOSICIONES GENERALES	3
5. RESPONSABLE	4
6. OBLIGACIONES DEL ÁREA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS	4
7. CONSIDERACIONES GENERALES EN CONFLICTO DE INTERÉS EN LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS	5
8. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	5
9. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	9
10. OBLIGACIONES DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS Y/O COLABORADORES	10
11. MECANISMOS DE EVALUACIÓN A LOS FUNCIONARIOS Y/O COLABORADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	11
12. MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS	11
13. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS	12
14. TRAZABILIDAD Y TIEMPO EN LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	16
15. MANEJO DEL EXPEDIENTE FÍSICO Y DIGITAL	17
16. MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS	18
17. MECANISMO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO	18

1. OBJETIVO

Informar a los consumidores financieros y/o beneficiarios de Banco Coopnacional S.A. el procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos a efectos de que estos sean resueltos de manera oportuna mediante el área responsable.

2. ALCANCE

En el texto del presente Instructivo del Procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios en Banco Coopnacional S.A., se denominará como INSTRUCTIVO; el Banco Coopnacional S.A., se denominará abreviadamente BANCO; el Servicio de Atención al Cliente, denominará como SAC; y, al Cliente y/o Usuario Financiero, se denominará simplemente CONSUMIDOR FINANCIERO.

El presente Instructivo abarca los procedimientos y lineamientos relacionados con la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por el CONSUMIDOR FINANCIERO de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO, hasta las instancias en las que la Entidad tiene plena competencia.

En los casos en que el CONSUMIDOR FINANCIERO considere que su solicitud de queja o reclamo ha sido adversa, éste podrá acudir ante el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos para su atención correspondiente, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Organismo de Control.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **Beneficiarios:** Las personas naturales que tienen calidad de partícipes, afiliados, pensionistas y/o usuarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social.
- b) **Celeridad:** el servicio se efectúa dentro de los límites deseados y aceptados por el cliente.
- c) **Clientes:** Las personas naturales o jurídicas que son usuarias habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brindan las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social.
- d) **Consulta:** Es una formulación que realizan los consumidores financieros y/o beneficiarios acerca de una situación de inquietud, desconocimiento o dudas respecto a algún producto o servicio brindado por la entidad controlada.
- e) **Consumidores Financieros:** Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas.

- f) **Defensor del Cliente:** Es la persona natural cuya función principal es receptor de reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas.
- g) **Efectividad:** Se debe evaluar con las y los consumidores financieros y/o beneficiarios si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
- h) **Eficacia:** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida de forma correcta.
- i) **Eficiencia:** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida en el menor tiempo posible.
- j) **Quejas:** Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros y/o beneficiarios plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto a los productos, servicios y/o prestaciones que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados.
- k) **Reclamos:** Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una 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.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1 El área de SAC, es encargada de atender y resolver los requerimientos que presenten los CONSUMIDORES FINANCIEROS.
- 4.2 El personal de SAC, debe tener conocimiento de la normativa sobre transparencia y protección de derechos de los CONSUMIDORES FINANCIEROS, con base a las mejores prácticas.
- 4.3 Es obligación de la entidad atender y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por el consumidor financiero y/o beneficiario en el plazo 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, contados desde la fecha de recepción de la consulta, queja y reclamos en el Área de SAC. En caso de disconformidad con lo resuelto por el BANCO, el CONSUMIDOR FINANCIERO podrá acudir ante el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

4.4 Con el objetivo de que el CONSUMIDOR FINANCIERO disponga de los mecanismos necesarios para realizar sus consultas, quejas y reclamos se han habilitado los siguientes canales de atención:

Presencial: en cualquiera de las Oficinas detalladas en www.bancocoopnacional.com

Dirección electrónica: servicioalcliente@coopnacional.com

Sitio Web: www.bancocoopnacional.com disponible 24/7.

Call Center: Atención mediante un Ejecutivo Bancario en horario laborable, marcando los siguientes números telefónicos: (04) -370 9820 / 1700 -226 226

Videoconferencia: Mediante Zoom o Whatsapp, en horario laborable, previa coordinación con los promotores.

El horario laborable de Lunes a Viernes es de 08H00 a 17H30; y, los Sábados de 08H00 a 12H30.

5. RESPONSABLE

El área de SAC, es responsable de recibir, gestionar y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por los CONSUMIDORES FINANCIEROS, en los plazos establecidos por el Organismo de Control.

6. OBLIGACIONES DEL ÁREA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Las obligaciones del área de atención de consultas, quejas y/o reclamos son:

- a) Atender y resolver los requerimientos que presenten los CONSUMIDORES FINANCIEROS y que se deriven de sus relaciones contractuales y/o comerciales.
- b) Tener un conocimiento adecuado de la normativa sobre la transparencia y protección de derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios, con base a las mejores prácticas.
- c) Tener autoridad y capacidad de decisión para resolver consultas, quejas y/o reclamos.

7. CONSIDERACIONES GENERALES EN CONFLICTO DE INTERÉS EN LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

El BANCO velará por resolver de manera transparente e imparcial los conflictos de interés que surjan entre el BANCO y el CONSUMIDOR FINANCIERO, para lo cual se ha considerados los siguientes puntos:

- a) Las y los funcionarios y/o colaboradores del SAC resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- b) Se considerará la existencia de conflicto de interés, de un funcionario de la entidad financiera, al:
 - 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 FINANCIERO o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Sea pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el CONSUMIDOR FINANCIERO o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el CONSUMIDOR FINANCIERO o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- c) En caso de que exista una recusación por conflicto de interés entre el CONSUMIDOR FINANCIERO y el Ejecutivo Bancario, esté último deberá remitir dicha consulta, queja y/o reclamo a otro Ejecutivo Bancario dentro de su misma Oficina y dar a conocer al Titular de Servicio de Atención al Usuario Financiero.

8. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los derechos de los CONSUMIDORES FINANCIEROS que interpongan consultas, quejas y/o reclamos son:

- Acceder y recibir información completa sobre todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de un producto o servicio financiero; y/o acceso a un servicio o prestación que brinde el Sistema de Seguridad Social;
- 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 Monetaria y Financiera, las

normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente;

- 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;
- Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en los tiempos establecidos en la presente norma;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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 la ley lo permita. Cada entidad controlada que reúne recibe, posee, almacena, trata o maneja datos no públicos de los CONSUMIDORES FINANCIEROS;
- Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones;

- Exigir que los contratos de adhesión, sean simples, transparentes y no contengan cláusulas que permitan a la entidad controlada lo siguiente:
 - 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, salvo disposición normativa en contrario;
 - Cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos prohibidos por el marco jurídico vigente;
 - 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;
 - La resolución unilateral del contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del CONSUMIDOR FINANCIERO nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al CONSUMIDOR FINANCIERO;
 - Incluir espacios en blanco o textos ilegibles;
 - Cambiar los términos y condiciones de los servicios o productos ofertados sin que se haya comunicado previamente de estos cambios al CONSUMIDOR FINANCIERO y éste los hubiere aceptado; y,
 - Cualquier otra cláusula que se entienda como contraria a los derechos de los CONSUMIDORES FINANCIEROS, según lo establecido en la presente normativa y en el marco jurídico vigente.

- Recibir productos y servicios financieros con estándares de calidad y seguridad;

- Acceder libremente a su información personal y financiera que reposa en la entidad controlada, la cual debe ser tratada de acuerdo con los siguientes parámetros:
 - Que se garantice la confidencialidad y la privacidad sobre sus datos como CONSUMIDOR FINANCIERO, en los términos que establecen las normas vigentes;
 - 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,
 - Que se entienda que existe autorización expresa de su parte para la recopilación de la información, en los siguientes casos:
 - ★ Cuando ha sido otorgada libremente bajo su autorización y consentimiento;
 - ★ Cuando es específica y se refiere a la determinación concreta de los medios y fines de su recolección y tratamiento;
 - ★ Cuando se le ha informado sobre las implicaciones de la autorización en cumplimiento del principio de transparencia;

- ★ Si no se presentan dudas sobre el alcance de la autorización otorgada;
 - ★ 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 obtuvieren de forma directa; y,
 - ★ 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.
- Que su autorización sea revocada, a su sola y expresa solicitud por escrito, con celeridad, eficacia y gratuidad;
 - 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;
 - Que dicho tratamiento sea acorde con la finalidad por la cual fue recolectada la información personal;
 - 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;
 - Conocer la forma en que se aseguran, se tratan, se transfieren en actos autorizados por las normas y comunican sus datos;
 - Que sus datos personales sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables y claros, de tal manera que no se altere su veracidad;
 - Que sus datos sean conservados únicamente por el tiempo previsto en la Ley;
 - 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;
 - Recibir sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y mecánico; y
 - 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 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 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 una consulta, queja o reclamo.

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- Exigir protección sobre la falsa promoción y/o métodos comerciales desleales; y,
- Exigir que se garantice la privacidad e intimidad personal; y que las entidades financieras acosen comercialmente a los CONSUMIDORES FINANCIEROS.

9. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Las obligaciones de los CONSUMIDORES FINANCIEROS que interpongan consultas, quejas y/o reclamos son:

- Cerciorarse que la entidad controlada con la cual desean contratar o utilizar los productos, servicios y/o prestaciones se encuentra autorizada y supervisada por la Superintendencia de Bancos;
- Informarse sobre los productos, servicios y/o prestaciones que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas;

- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad controlada sobre el manejo de productos, servicios y/o prestaciones;
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos;
- Informarse sobre los canales y medios oficiales existentes que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos;
- Revisar que la información proporcionada por la entidad controlada, a través de estados de cuenta, reportes de movimiento, cargos, se encuentre de acuerdo con sus instrucciones, según el producto, servicio y/o prestación de que se trate, debiendo informar a la entidad controlada, dentro de los plazos estipulados para ello, todo desacuerdo con dicha información;
- Usar correctamente los productos, servicios y/o prestaciones contratados con la entidad controlada;
- Suministrar a las entidades controladas y a la Superintendencia de Bancos información veraz, confiable y oportuna, cuando éstas la soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes, y cuando se requiera actualizar datos; y,
- Mantener actualizado sus datos ante la entidad controlada, al menos una vez al año o cuando ésta lo solicite.

10. OBLIGACIONES DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS Y/O COLABORADORES

Las obligaciones de las y los funcionarios y/o colaboradores que deben cumplir son:

- 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 o reclamos presentados por las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.
- c) Resolver los requerimientos de forma independiente.
- d) Conocer y cumplir con el procedimiento para la gestión de quejas, consultas y reclamos definido en lo que se refiere al ingreso de cada trámite, cumplimiento de plazos, documentación, seguimiento, registro de las decisiones adoptadas, archivo físico y digital del expediente.
- e) Ser conscientes de sus funciones y responsabilidades con respecto al manejo de quejas, consultas y reclamos.

11. MECANISMOS DE EVALUACIÓN A LOS FUNCIONARIOS Y/O COLABORADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se han definido los siguientes mecanismos de evaluación de los funcionarios y/o colaboradores de Atención al Cliente:

a) **Visitas periódicas a las áreas de SAC**

Se realizan visitas periódicas a las áreas de SAC de las diferentes oficinas con el objetivo de poder verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la adecuada atención a los CONSUMIDORES FINANCIEROS.

b) **Evaluaciones al personal mediante encuestas**

Se realizarán Campañas Trimestrales de encuestas a los CONSUMIDORES FINANCIEROS por los servicios recibidos, dependiendo del canal utilizado por los mismos.

c) **Llamadas aleatorias**

Se realizarán llamadas aleatorias a los CONSUMIDORES FINANCIEROS de forma periódica para poder consultarles respecto a la atención recibida.

12. MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Los consumidores financieros y/o beneficiarios podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos mediante los siguientes medios:

a) **Canal Presencial**

- i. Físico: Escrito
- ii. Físico: Verbal

b) **Canal No Presencial**

- i. **Dirección electrónica:** servicioalcliente@coopnacional.com
- ii. **Sitio Web:** www.bancocoopnacional.com disponible 24/7.
- iii. **Call Center:** Atención mediante un Ejecutivo Bancario en horario laborable, marcando los siguientes números telefónicos: (04) -370 9820 / 1700 -226 226.
- iv. **Videoconferencia:** Mediante Zoom o Whatsapp, en horario laborable, previa coordinación con los promotores.

El horario laborable es de lunes a viernes es de 08H00 a 17H30; y, los sábados de 08H00 a 12H30.

13. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Para la razón de recepción de los trámites de consultas, quejas y/o reclamos se ha considerado los siguientes pasos de acuerdo al medio a utilizarse:

a) Canal Presencial

i. Físico: Escrito:

1. El CONSUMIDOR FINANCIERO, presentará en cualquiera de las oficinas del BANCO en el Área de SAC una carta, formulario preimpreso u oficio donde conste al menos los siguientes datos:
 - Nombre completo o Razón Social;
 - Cédula de Identidad, Pasaporte o R.U.C.;
 - Teléfono móvil y/o correo electrónico para notificaciones;
 - Descripción o argumento de la consulta, queja y/o reclamo; y,
 - Documentos que sustenten la consulta, queja y/o reclamo (dependiendo del caso).

El Ejecutivo Bancario del BANCO, realizará las siguientes acciones:

2. Identificar plenamente al CONSUMIDOR FINANCIERO;
3. Revisar la documentación de la consulta, queja o reclamo se encuentre completa para ser ingresada a trámite;
4. Ingreso del trámite en el sistema;
5. Generación del trámite;
6. Impresión de la razón de recepción del trámite; y,
7. Envío de la razón de recepción del trámite al e-mail o mediante un mensaje de texto al número móvil registrado para notificaciones.

ii. Físico: Verbal:

1. El CONSUMIDOR FINANCIERO, se dirige a cualquiera de las oficinas del BANCO en el Área de SAC y de manera verbal expresa su consulta, queja y/o reclamo, el cual debe mencionar al menos los siguientes datos:
 - Nombre completo o Razón Social;
 - Cédula de Identidad, Pasaporte o R.U.C.;
 - Teléfono móvil y/o correo electrónico para notificaciones;
 - Descripción o argumento de la consulta, queja y/o reclamo; y,
 - Documentos que sustenten la consulta, queja y/o reclamo (dependiendo del caso).

El Ejecutivo Bancario del BANCO, realizará las siguientes acciones:

2. Identificar plenamente al CONSUMIDOR FINANCIERO;
3. Revisar la documentación de la consulta, queja o reclamo se encuentre completa para ser ingresada a trámite (dependiendo del caso);
4. Ingreso del trámite en el sistema;
5. Generación del trámite;
6. Impresión del Acta Resumen de lo mencionado por el CONSUMIDOR FINANCIERO;
7. Firman ambas partes el Acta Resumen;
8. Impresión de la razón de recepción del trámite; y,
9. Envío de la razón de recepción del trámite al e-mail o mediante un mensaje de texto al número móvil registrado para notificaciones.

b) Canal No Presencial

i. Dirección electrónica: servicioalcliente@coopnacional.com

1. El CONSUMIDOR FINANCIERO, envía un e-mail a la dirección electrónica mencionada detallando su consulta, queja y/o reclamo, el cual debe registrar al menos los siguientes datos:
 - Nombre completo o Razón Social;
 - Cédula de Identidad, Pasaporte o R.U.C.;
 - Teléfono móvil y/o correo electrónico para notificaciones;
 - Descripción o argumento de la consulta, queja y/o reclamo; y,
 - Adjunta documentos que sustenten la consulta, queja y/o reclamo (dependiendo del caso).

El Ejecutivo Bancario del BANCO, realizará las siguientes acciones:

2. Identificar plenamente al CONSUMIDOR FINANCIERO;
3. Revisar la documentación de la consulta, queja o reclamo se encuentre completa para ser ingresada a trámite (dependiendo del caso);
4. Ingreso del trámite en el sistema;
5. Generación del trámite; y,
6. Envío de la razón de recepción del trámite al e-mail o mediante un mensaje de texto al número móvil registrado para notificaciones.

1. El CONSUMIDOR FINANCIERO, ingresa al formulario virtual para consultas, quejas y/o reclamos, el cual debe registrar al menos los siguientes datos:
 - Nombre completo o Razón Social;
 - Cédula de Identidad, Pasaporte o R.U.C.;
 - Teléfono móvil y/o correo electrónico para notificaciones;
 - Descripción o argumento de la consulta, queja y/o reclamo; y,

El Ejecutivo Bancario del BANCO, realizará los siguientes procesos:

2. Identificar plenamente al CONSUMIDOR FINANCIERO;
3. Revisar la documentación de la consulta, queja o reclamo se encuentre completa para ser ingresada a trámite (dependiendo del caso);
4. Ingreso del trámite en el sistema;
5. Generación del trámite; y,
6. Envío de la razón de recepción del trámite al e-mail o mediante un mensaje de texto al número móvil registrado para notificaciones.

iii. Call Center: marcando los siguientes números telefónicos: (04) -370 9820 / 1700 -226 226

1. El Ejecutivo Bancario, recibe la llamada telefónica del CONSUMIDOR FINANCIERO, para consultas, quejas y/o reclamos, el cual debe mencionar al menos los siguientes pasos:
 - Cédula de Identidad, Pasaporte o R.U.C.;
 - Nombre completo o Razón Social;
 - Métodos de Autenticación (preguntas para verificar que sea el cliente dependiendo del caso);
 - Teléfono móvil y/o correo electrónico para notificaciones; y,
 - Descripción o argumento de la consulta, queja y/o reclamo (en caso de tener documentos como sustento, se indicará que lo envíe por e-mail).

El Ejecutivo Bancario del BANCO, realizará los siguientes procesos:

2. Identificar plenamente al CONSUMIDOR FINANCIERO;
3. Revisar la documentación de la consulta, queja o reclamo se encuentre completa para ser ingresada a trámite (dependiendo del caso);
4. Ingreso del trámite en el sistema;
5. Generación del trámite;
6. Envío de la razón de recepción del trámite al e-mail o mediante un mensaje de texto al número móvil registrado para notificaciones.

iv. Videoconferencia: Mediante Zoom, Whatsapp u Otros

1. El Ejecutivo Bancario, recibe la llamada telefónica del CONSUMIDOR FINANCIERO, para consultas, quejas y/o reclamos, el cual debe mencionar al menos los siguientes pasos:
 - Cédula de Identidad, Pasaporte o R.U.C.;
 - Nombre completo o Razón Social;
 - Métodos de Autenticación (preguntas para verificar que sea el cliente dependiendo del caso);
 - Teléfono móvil y/o correo electrónico para notificaciones; y,
 - Descripción o argumento de la consulta, queja y/o reclamo (en caso de tener documentos como sustento, se indicará que lo envíe por e-mail).

El Ejecutivo Bancario del BANCO dependiendo del caso, realizará la coordinación para la videoconferencia por Zoom, Whatsapp u Otros las siguientes acciones:

2. Crear las credenciales: ID y Contraseña (dependiendo del caso);
3. Enviar los datos: Fecha, Hora, ID de la reunión y Contraseña al correo electrónico y/o teléfono móvil registrado para notificaciones;
4. Mantener encendida la cámara y audio durante la videoconferencia;
5. Identificar plenamente al CONSUMIDOR FINANCIERO;
6. Revisar la documentación de la consulta, queja o reclamo se encuentre completa para ser ingresada a trámite (dependiendo del caso);
7. Ingresar el trámite en el sistema;
8. Generación del trámite;
9. Envío de la razón de recepción del trámite al e-mail o mediante un mensaje de texto al número móvil registrado para notificaciones.

QUEJAS Y/O RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

14.1 Para la gestión de las consultas, quejas y/o reclamos originados dentro del territorio nacional, se desarrollarán de acuerdo a las etapas, con su tiempo aproximado de duración:

- a) **Recepción de la Información:** Para los casos de presentación de consultas, quejas y/o reclamos por correo electrónico o cualquier otro medio, la razón de recepción se emitirá en un plazo de 1 día.
- b) **Revisión del Trámite:** se verifica que la información y la documentación (dependiendo del caso) esté correcta para proceder con el trámite. Plazo: hasta 1 día.
Si no cumple con los requisitos se notificará al CONSUMIDOR FINANCIERO para que subsane y de no realizarlo se procederá a su respectivo archivo. Plazo: hasta 2 días contados a partir de la notificación.

Es importante recalcar que el plazo descrito en el numeral 4.3 de las Disposiciones Generales del presente INSTRUCTIVO, empieza a transcurrir desde el momento que el CONSUMIDOR FINANCIERO completa toda la información y/o documentación.

- c) **Análisis del Trámite:** luego que se tenga toda la información y documentación se concreta las acciones a seguir en conjunto con las áreas respectivas. Plazo: hasta 4 días.
- d) **Formación del Expediente:** se reúne toda la información y documentación y se desarrolla el borrador de la respuesta, contestación o resolución. Plazo: hasta 3 días.
- e) **Contestación o Resolución del Trámite:** se emite la respuesta, contestación o resolución definitiva con los respectivos descargos: Plazo: hasta 2 días.
- f) **Notificación al CONSUMIDOR FINANCIERO:** se envía la notificación al CONSUMIDOR FINANCIERO de acuerdo a lo que mantenga registrado en nuestro sistema para notificaciones. Plazo: hasta 2 días.

Las notificaciones se realizarán de acuerdo a los datos que haya consignado el CONSUMIDOR FINANCIERO en su consulta, queja y/o reclamo.

relacionadas con transacciones internacionales, se desarrollarán de acuerdo a las etapas, con su tiempo aproximado de duración:

- a) **Recepción de la Información:** Para los casos de presentación de consultas, quejas y/o reclamos por correo electrónico o cualquier otro medio, la razón de recepción se emitirá en un plazo de 1 día.

- b) **Revisión del Trámite:** se verifica que la información y la documentación (dependiendo del caso) esté correcta para proceder con el trámite. Plazo: hasta 7 días.
Si no cumple con los requisitos se notificará al CONSUMIDOR FINANCIERO para que subsane y de no realizarlo se procederá a su respectivo archivo. Plazo: hasta 5 días contados a partir de la notificación.

Es importante recalcar que el plazo descrito en el numeral 4.3 de las Disposiciones Generales del presente INSTRUCTIVO, empieza a transcurrir desde el momento que el CONSUMIDOR FINANCIERO completa toda la información y/o documentación.

- c) **Análisis del Trámite:** luego que se tenga toda la información y documentación se concreta las acciones a seguir en conjunto con las áreas respectivas. Plazo: hasta 15 días

- d) **Formación del Expediente:** se reúne toda la información y documentación y se desarrolla el borrador de la respuesta, contestación o resolución. Plazo: hasta 15 días.

- e) **Contestación o Resolución del Trámite:** se emite la respuesta, contestación o resolución definitiva con los respectivos descargos: Plazo: hasta 10 días; y,

- f) **Notificación al CONSUMIDOR FINANCIERO:** se envía la notificación al CONSUMIDOR FINANCIERO de acuerdo a lo que mantenga registrado en nuestro sistema para notificaciones. Plazo: hasta 5 días.

Las notificaciones se realizarán de acuerdo a los datos que haya consignado el CONSUMIDOR FINANCIERO en su consulta, queja y/o reclamo.

15. MANEJO DEL EXPEDIENTE FÍSICO Y DIGITAL

Para el manejo del expediente físico y digital, el Ejecutivo Bancario deberá revisar el *Procedimiento de Archivo de Documentos de Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos*.

Los CONSUMIDORES FINANCIEROS podrán realizar su seguimiento a las consultas, quejas y/o reclamos mediante correo electrónico, a través de nuestro Call Center o de manera presencial en cualquiera de nuestras oficinas en el Área de SAC.

Ante cualquier modificación o actualización del mecanismo por el cual el CONSUMIDOR FINANCIERO realice el seguimiento, será comunicado oportunamente mediante correo electrónico registrado como notificación y en el web site u otro medio definido por el BANCO.

17. MECANISMO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

El BANCO realizará evaluaciones con respecto a los tipos de servicios prestados: a) Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Servicios Ofrecidos; y, b) Evaluación de Satisfacción a los CONSUMIDORES FINANCIEROS que presentan consultas, quejas y/o reclamos.

Con respecto al literal a), se realizarán encuestas mediante correo electrónico u otro medio que analicen el nivel de satisfacción de los CONSUMIDORES FINANCIEROS, en aspectos relevantes como: atención en las oficinas, agilidad en los trámites, la información recibida, y la calidad del producto o servicio ofrecido. Se desarrollará en Campañas Trimestrales.

Con respecto al literal b), se realizarán encuestas mediante correo electrónico u otro medio, en cualquier etapa de la consulta, queja y/o reclamo presentado, cuya finalidad es la de evaluar si las expectativas fueron cubiertas, si el requerimiento fue atendido, etc. Los criterios de esta encuesta cubrirán la efectividad, eficacia y eficiencia, cuando corresponda.