



**Instructivo proceso atención  
consultas, quejas y reclamos.  
2022**





## Servicio al Cliente

Instructivo proceso atención quejas y reclamos

Estamos comprometidos con brindarte siempre el mejor servicio y solventar oportunamente todos tus requerimientos.

Ponemos a tu disposición los siguientes canales de atención para que puedas ingresar tus quejas, reclamos y/o sugerencias:

- ✓ **Página Web:** Portal Sugerencias y Reclamos
- ✓ **Atención telefónica:**  
500 3600 desde cualquier operadora fija, celular o desde el exterior.
- ✓ **Agencias** a nivel nacional.
- ✓ **Mail:** [servicioalcliente@bancointernacional.ec](mailto:servicioalcliente@bancointernacional.ec)
- ✓ **Redes Sociales:**
  - **Twitter:** @Baninter
  - **Facebook:** Banco Internacional Ecuador
  - **LinkedIn:** Banco Internacional Ecuador
- ✓ **Entidades de Control:** Defensor del Cliente / Superintendencia de Bancos.



Tu opinión  
ES IMPORTANTE



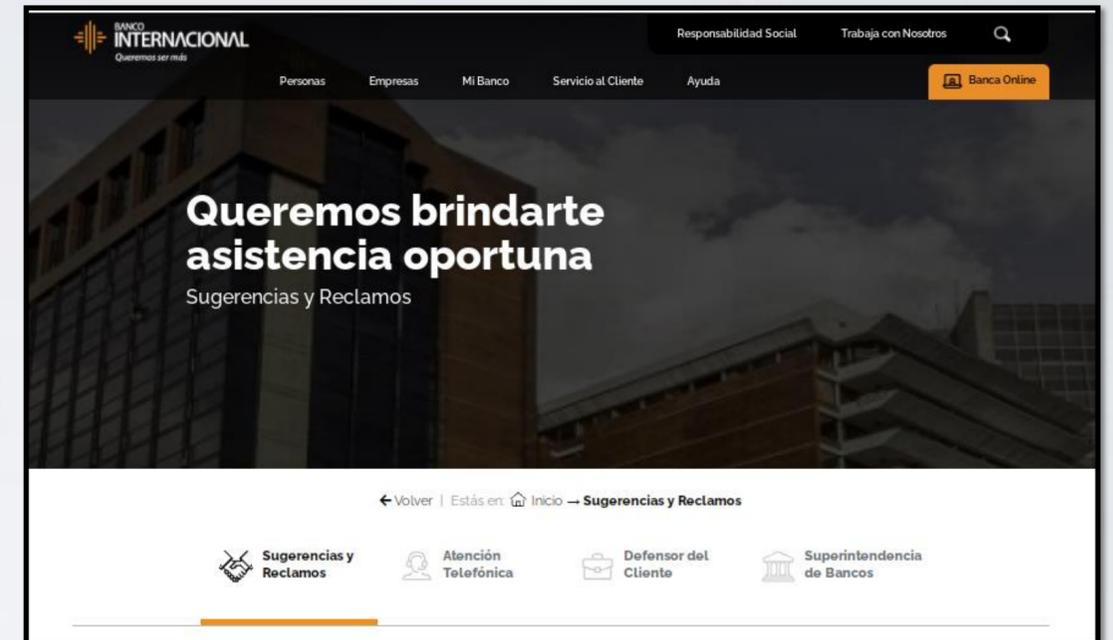
## Servicio al Cliente

Instructivo proceso atención quejas y reclamos

Ingreso de reclamos en **Página Web**

1. Ingresa a [www.bancointernacional.com.ec](http://www.bancointernacional.com.ec)
2. Selecciona "Servicio al Cliente".
3. Opción "Sugerencias y reclamos".
4. Escoge la categoría correspondiente a tu reclamo.
5. Te notificaremos el ingreso y registro de tu reclamo a tu correo electrónico con el número de caso asignado.
6. Recuerda tener actualizados tus datos de contacto en el Banco para que te lleguen las notificaciones.

**\*Importante:** Podrás visualizar el estado de tu reclamo ingresado con el número de caso y cédula en esta sección.





## Servicio al Cliente

### Instructivo proceso atención quejas y reclamos

#### Ingreso de Reclamos a través de **Atención Telefónica**

- Ingresa un caso comunicándote al 500 3600 desde cualquier operadora fija, celular o desde el exterior.
- Recuerda que los reclamos por consumos y compras con tarjetas de crédito o débito podrás ingresar por la sección de Sugerencias y Reclamos en la Página Web o en nuestras Agencias a nivel nacional, con la siguiente documentación:
  - Formulario de Reclamos por consumos de Tarjeta de Crédito o Débito.
  - Facturas y/o Respaldos de los consumos registrados (solo si aplica)
  - Copia de cédula del titular de la tarjeta de crédito o débito

**\*Nota:** Recuerda que puedes ingresar tus reclamos a través de cualquiera de los canales disponibles y revisar el estado de tu caso a través de la Página Web, sección Sugerencias y Reclamos.





## Servicio al Cliente

### Instructivo proceso atención quejas y reclamos

#### Ingreso de reclamos en **Agencias**

Atenderemos todos tus requerimientos a nivel nacional:

- Asesores de Servicio
  - Asesores de Negocio
  - Te recomendamos traer una carta con el detalle de tu reclamo o requerimiento y los respaldos para agilizar la respuesta.
1. En caso de que tus reclamos correspondan a consumos realizados con Tarjeta de Crédito o Débito reúne la siguiente información:
    - Llena el Formulario de Reclamos por Consumos de Tarjeta de Crédito o Débito. [Descárgalo aquí](#)
    - Adjunta las facturas y/o respaldos de los consumos registrados (solo si aplica).
    - Copia de la cédula del titular de la tarjeta de crédito o débito.
  2. Entrega toda la documentación de tu reclamo en la agencia más cercana.





## Servicio al Cliente

Instructivo proceso atención quejas y reclamos

### Atención Defensor del Cliente

Si la respuesta entregada por el Banco no cumple tus expectativas, recuerda que cada institución financiera cuenta con su respectivo Defensor del Cliente. Dicho funcionario velará por el cumplimiento de tus derechos así como brindará soporte ante los procesos de reclamo.

- **Nombre:** Marco Cevallos.
- **Teléfono:** 500 3600 ext 999 005.
- **Horario:** Lunes a viernes de 09:00 a 16:30 horas.
- **Correo electrónico:** [binternacionaldc@superbancos.gob.ec](mailto:binternacionaldc@superbancos.gob.ec)
- **Dirección:** Av. Patria E4-21 y 9 de Octubre Edf. Patria (Matriz Banco Internacional).



## Servicio al Cliente

Instructivo proceso atención quejas y reclamos

### Superintendencia de Bancos

Para presentar un reclamo en la Superintendencia de Bancos se debe llenar el “Formulario Gratuito de Reclamos por parte de los usuarios de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador”, que se encuentra en la página web.

- **Página Web:** [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)
  - ✓ Atención al Usuario / Consultas y Reclamos
- **Dirección:**
  - ✓ Quito: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid.
  - ✓ Guayaquil: Chimborazo 412 entre Clemente Ballén y Aguirre.

Para mayor información puede comunicarse con el área de Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos a los teléfonos (02) 2996 100 – 2997 600.



# Servicio al Cliente

## Instructivo proceso atención quejas y reclamos





## Servicio al Cliente

Instructivo proceso atención quejas y reclamos

### Personal de Agencias Call Center, Redes Sociales, Servicio al Cliente.

- Receptar los reclamos y quejas de los clientes.
- Ingresarlos en el sistema.
- Adjuntar documentación requerida.

### Departamentos centrales / Especialistas

- Analizar, gestionar y resolver cada reclamo.
- Cumplir tiempos establecidos.
- Cumplir calidad de respuesta.

### Servicio al Cliente.

- Monitorear y controlar los reclamos.
- Verificar tiempos y calidad de atención.
- Identificar oportunidades de mejora.