



**Instructivo proceso atención  
consultas, quejas y reclamos.  
2020**



## 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:

- ✓ **Agencias** a nivel nacional.
- ✓ **Atención telefónica:** 1700 360 360 / (02) 3940200 (Austro).
- ✓ **Mail:** [servicioalcliente@bancointernacional.ec](mailto:servicioalcliente@bancointernacional.ec)
- ✓ **Página Web / Redes Sociales.**
- ✓ **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 **Agencias**

Atenderemos todos tus requerimientos a nivel nacional:

- Asesores de Servicio.
- Asesores de Negocios.
- 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 Tarjeta de Crédito y/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.

#### Ingreso de Reclamos en **Atención Telefónica**

1. Ingresa un caso comunicándote al: 1700 360 360 – Austro 3 940 200
2. En caso de que tus reclamos correspondan a Tarjeta de Crédito y/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.
3. Envía toda la documentación en Formato PDF a la dirección: [callcenter@bancointernacional.ec](mailto:callcenter@bancointernacional.ec) o entrégala en la agencia más cercana.

La información debe ser enviada en un plazo máximo de 3 días desde la llamada, posterior a este tiempo, se caducará por falta de documentación y deberás llamar nuevamente para abrir otro número de caso.





## Servicio al Cliente

### Instructivo proceso atención quejas y reclamos.

#### 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. A continuación detallamos los datos de contacto:

- **Nombre:** Marcelo Mantilla
- **Teléfono:** (02) 500 3600 ext 999 005
- **Horario:** Lunes a viernes de 09:00 a 16:30 horas
- **Correo electrónico:** [defensordelcliente@bancointernacional.ec](mailto:defensordelcliente@bancointernacional.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

## Flujo del reclamo ingresado.





## Servicio al Cliente

### Roles y funciones.

#### 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 / Resolutores.

- 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.





BANCO  
**INTERNACIONAL**

