



Instructivo atención consultas,  
quejas y reclamos



## Experiencia del Cliente

### Instructivo 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:** Sección Sugerencias y Reclamos
- ✓ **Agencias** a nivel nacional.
- ✓ **Atención telefónica:** (02) 500 3600 desde cualquier operadora fija, celular o desde el exterior.
- ✓ **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



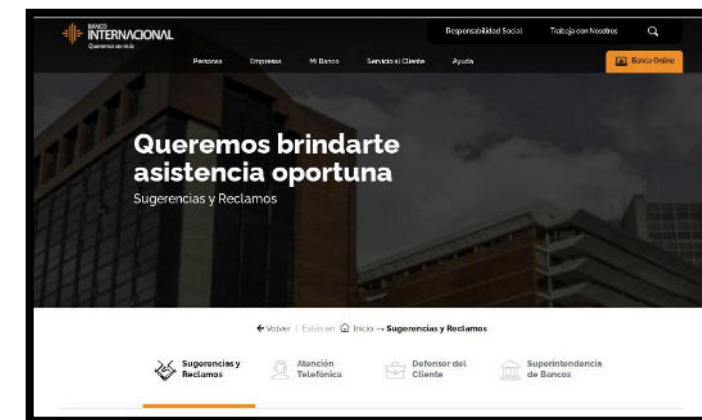
# Experiencia del Cliente

## Instructivo atención quejas y reclamos

Ingreso de reclamos en **Página Web**

1. Ingresa a **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.





## Experiencia del Cliente

### Instructivo atención quejas y reclamos

Ingreso de reclamos en **Agencias**

Atenderemos todos tus requerimientos **a nivel nacional:**

- Asesores de Servicio
  - Asesores de Negocio
1. En caso de que tus reclamos correspondan a consumos realizados con Tarjeta de Crédito o Débito reúne la siguiente información:
    - Formulario de Reclamos por consumos de Tarjeta de Crédito o Débito.
    - Adjunta las facturas y/o respaldos de los consumos registrados (solo si aplica).
  2. Entrega toda la documentación de tu reclamo en la agencia más cercana.





# Experiencia del Cliente

## Instructivo atención quejas y reclamos

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

1. Ingresa un caso comunicándote al **(02) 500 3600** desde cualquier operadora fija, celular o desde el exterior.
1. 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)

**\*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.





## Experiencia del Cliente

### Instructivo 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.

- **Correo electrónico:**  
binternacionaldc@superbancos.gob.ec
- **Teléfono:** (02) 500 3600 Ext. 999005
- **Horario:** Lunes a viernes de 09:00 a 16:30 horas
- **Dirección:** Av. Patria E4-21 y 9 de Octubre (Matriz Banco Internacional)

#### Atención **Superintendencia de Bancos**

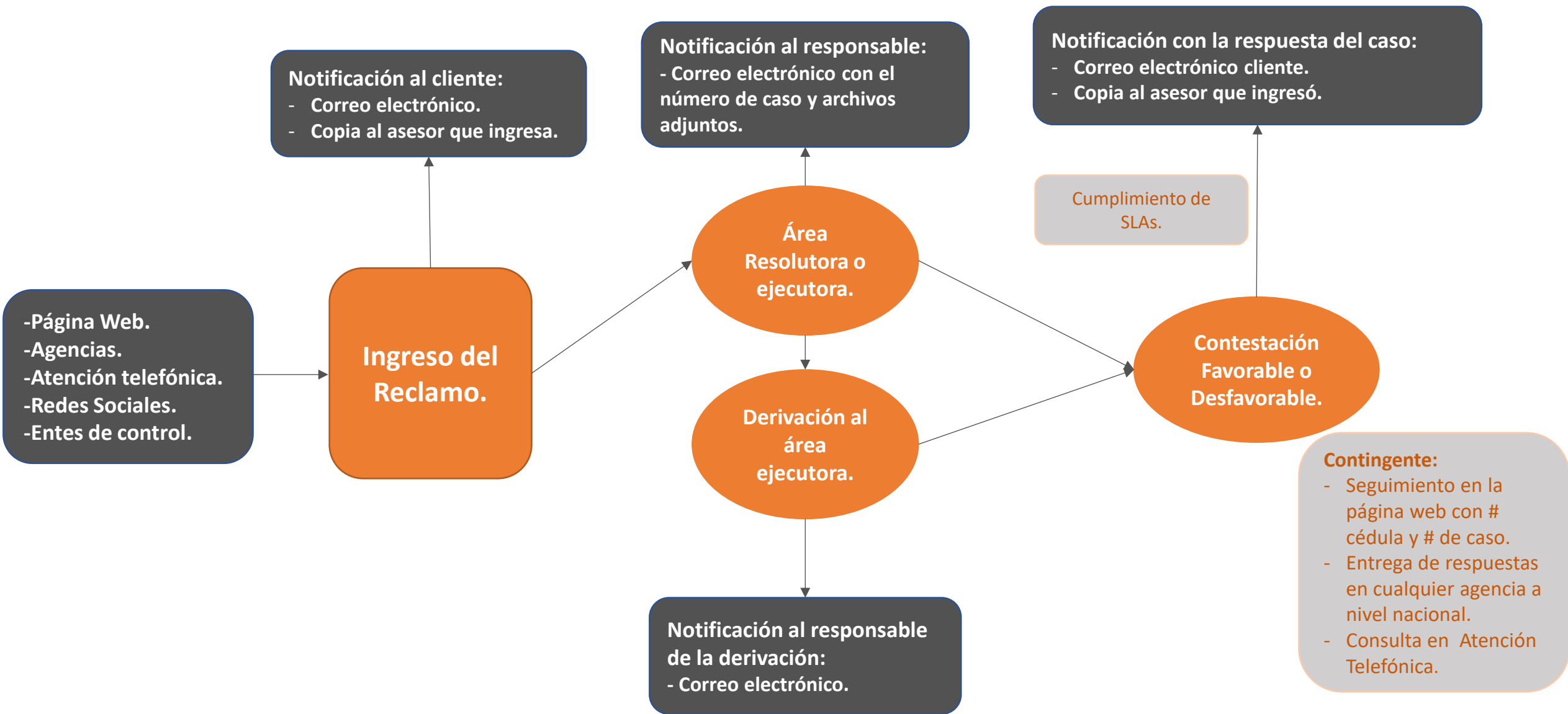
Para presentar un reclamo en la Superintendencia de Bancos se debe llenar el “Formulario Gratuito de Reclamos”, que se encuentra en la página web.

- **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.
- **Teléfono:** (02) 299 6100 – 299 7600.



# Experiencia del Cliente

## Flujo de reclamos





# Experiencia del Cliente

## Roles y funciones

### Personal de Agencias, Atención Telefónica, Redes Sociales, Servicio al Cliente.

- Recepcionar 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**

