

**© Copyright**

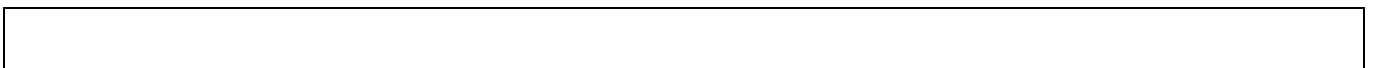
Este es un documento con “DERECHOS DE AUTOR RESERVADOS. PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN O UTILIZACIÓN TOTAL O PARCIAL”, sin autorización escrita del Gerente General de Banco “Desarrollo de los Pueblos” S.A. CODESARROLLO.


“NOTA DE LIBERACION”: Este es un documento de consulta para uso de Banco “Desarrollo de los Pueblos” S.A. CODESARROLLO.

**Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y  
Reclamos presentados por los Consumidores  
Financieros de Banco “Desarrollo de los Pueblos” S.A.  
CODESARROLLO**

**diciembre-2025**


**Quito – Ecuador**



	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 2 de 10

## Tabla de contenido

1.	OBJETIVO .....	3
2.	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS .....	3
3.	INSTRUCCIONES .....	3
3.1	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	3
3.2	ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	4
3.3.	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS .....	4
3.4.	MOTIVOS O RAZONES PARA PRESENTAR CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS .....	5
3.5.	RAZONES POR LAS CUALES NO SE ACEPTARÁN LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS .....	5
3.6.	CASOS DE EXCUSA O RECUSACIÓN .....	6
3.7.	PRESENTACIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO .....	6
3.8.	PERSONAL ENCARGADO DE CONOCER Y GESTIONAR LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS PRESENTADOS .....	6
3.9.	REQUISITOS PARA EL INGRESO DE UNA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO .....	7
3.10.	PROCEDIMIENTO .....	7
3.11.	TIEMPO DE RESPUESTA.....	8
3.12.	MANEJO DEL EXPEDIENTE FÍSICO Y DIGITAL .....	8
4.	HISTORIAL DE REVISIONES.....	9
5.	REGISTRO DE LA APROBACIÓN .....	10

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 3 de 10

## 1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para dar atención de consultas, quejas y/o reclamos presentados por los consumidores financieros del Banco, sujeta a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación; respetando las garantías básicas del debido proceso con respecto a los productos y servicios que presta el Banco.


## 2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento para la apertura y cierre de la cuenta de ahorros
- Procedimiento de apertura y cierre de cuenta corriente
- Procedimiento de captaciones de depósitos a plazo fijo
- Procedimiento de colocación
- Procedimiento de gestión del diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias
- Procedimiento de colocación de créditos en clientes AAA
- Procedimiento de refinanciamiento y reestructuración
- Procedimiento de cobranza
- Procedimiento de servicios financieros - transferencias
- Procedimiento de servicios financieros - tarjetas de débito
- Procedimiento de servicios financieros - emisión de certificados y otros documentos

## 3. INSTRUCCIONES

### 3.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Clientes</b>	Las personas naturales o jurídicas que son usuarios habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brinda el Banco.
<b>Consumidores financieros</b>	Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrece el Banco.
<b>Quejas</b>	Expresiones de insatisfacción de los consumidores financieros presentadas a través de cualquier canal de comunicación ante el Banco, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brindan el Banco, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados.
<b>Reclamos</b>	Comunicaciones que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por el Banco, 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.

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 4 de 10

### 3.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES

#### OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

- Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección y defensa de los derechos del consumidor financiero, normas de servicios financieros, normas de control de la información y publicidad, de los programas o iniciativas de educación financiera, de los principios del Buen Gobierno Corporativo y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos.
- Recibir, atender y resolver las consultas, quejas o reclamos que los consumidores financieros presenten directamente o mediante representación. Los reclamos presentados por los consumidores financieros ante la Superintendencia de Bancos y los interpuestos mediante abogado serán atendidos por el/la Asesor/a Legal.
- Poner a disposición de los consumidores financieros, en forma física o electrónica, gratuitamente el formulario con el respectivo instructivo para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos, el mismo que debe contener la información mínima determinada por la Superintendencia de Bancos.
- Mantener un registro de las consultas, quejas y/o reclamos y de la gestión de estos hasta su resolución.
- Velar porque el área responsable de atención de consultas, quejas y/o reclamos esté debidamente señalizada, equipada con material informativo y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o reclamos de los consumidores financieros.
- Atender los reclamos ingresados por los consumidores financieros a través del Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos y facilitar la documentación e información que se solicite, proporcionando lo requerido para la atención de los reclamos que sean presentados ante estos.
- Evaluar la satisfacción del consumidor financiero.
- Las demás establecidas en la normativa interna y externa para el cumplimiento de sus funciones.


#### PERSONAL DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO, ASISTENTES DE NEGOCIOS Y ASISTENTES OPERATIVOS EN AGENCIAS

Los responsables de recibir, gestionar y dar respuesta al trámite de consultas, quejas y/o reclamos de los consumidores financieros son los asistentes de negocios y operativos en agencia, quienes tendrán las siguientes responsabilidades:

- Brindar información clara, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos recibidos.
- Despachar de manera ágil y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por los consumidores financieros.
- Coordinar los requerimientos de forma independiente, solventar las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial y evitar resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- Registrar en la mesa de servicios, las quejas y reclamos de los consumidores financieros que no puedan ser atendidos directamente en la Agencia.

### 3.3. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

- El consumidor financiero tiene derecho que su consulta, queja o reclamo recibido en el Banco, sea atendido en forma diligente; que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas y oportunas.

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 5 de 10

- b. Recibir información y documentación clara, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados en función a los plazos establecidos en la norma.
- c. Conocer el estado de las consultas, quejas y reclamos interpuestos ante el Banco.
- d. Recibir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado del Banco, que considere la dignidad personal del consumidor financiero, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso.
- e. El consumidor financiero tiene derecho a presentar sus consultas, quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte del personal del Banco; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por el Banco.

### 3.4. MOTIVOS O RAZONES PARA PRESENTAR CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

El consumidor financiero podrá interponer sus consultas, quejas o reclamos ante el Banco a través del Oficial de Atención al Usuario Financiero, Asistentes Operativos, Asistentes de Negocios, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, en el evento que considere vulnerados sus derechos previstos en la Constitución, la ley, las resoluciones de autoridad competente u otras normas relativas a los derechos de los consumidores financieros.


De manera especial, podrá presentar su consulta, queja o reclamo al menos en los siguientes casos:

- a. Ante la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas en contratos y que vayan en contra de sus derechos e intereses.
- b. Cuando no exista autorización expresa del cliente para los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros.
- c. Cuando su información personal y financiera haya sido utilizada de manera indebida; así como, cuando requiera exigir su rectificación.
- d. Cuando considere que el Banco emplea métodos de cobranza extrajudicial que podrían atentar contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar.
- e. Cuando a su juicio considere que no se está cumpliendo con las ofertas financieras presentadas.
- f. Cuando considere afectaciones ambientales y sociales de actividades económicas financiadas por el Banco.

### 3.5. RAZONES POR LAS CUALES NO SE ACEPTARÁN LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Se podrá rechazar la admisión a trámite de las consultas, quejas y reclamos en los siguientes casos:

- a. Cuando no se encuentren suficientemente acreditados los datos de identidad del reclamante, o no se pueda establecer con claridad los hechos materia de la consulta, queja o reclamo, se omitieren datos esenciales, en estos casos se concederá plazo para que se complete la información.
- b. Cuando el planteamiento de la queja o reclamo no guarde relación con los productos o servicios que presta el Banco.
- c. Cuando se formulen quejas o reclamos que reiteren otros casos anteriores ya resueltos, presentados por el mismo cliente en relación de los mismos hechos, siempre y cuando no existan elementos nuevos que obliguen a reabrir un caso.
- d. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de la queja o reclamo en un procedimiento arbitral o judicial sobre la misma materia.

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 6 de 10

- e. Reclamos que por su naturaleza deban ser tramitados por la vía judicial.
- f. Los referentes a las relaciones de carácter laboral del Banco con sus empleados.
- g. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional del Banco, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, salvo que las quejas o reclamos sean formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte del Banco.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamo, se comunicará al interesado por escrito.

### 3.6. CASOS DE EXCUSA O RECUSACIÓN

El personal del Banco relacionado a la atención de consultas, quejas y reclamos deberá excusarse de resolver el requerimiento cuando exista un conflicto de interés, en los siguientes casos:

- a. Exista interés personal o profesional en el asunto o haber conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
- b. Ser 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.
- c. Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el consumidor o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

### 3.7. PRESENTACIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO

El Banco atenderá toda consulta, queja o reclamo presentada por los consumidores financieros, las cuales se recibirán a través de los siguientes canales de comunicación, sin requerir necesariamente la comparecencia personal de los consumidores en las agencias:

#### Oficinas

- Unidad de Atención al Usuario Financiero en Agencia Principal en el horario de atención al público.
- En todas las agencias a nivel nacional presentando el formulario, una carta u oficio, o informando verbalmente al personal operativo o asistentes de negocios, quien levantará el formulario correspondiente en horario de atención al público.

#### Canales Electrónicos - Accediendo a:


- Página Web: [www.bancodesarrollo.fin.ec](http://www.bancodesarrollo.fin.ec)
- Correos electrónico: [reclamos@bancodesarrollo.fin.ec](mailto:reclamos@bancodesarrollo.fin.ec)
- Redes sociales: en Facebook: @BancoCodesarrollo X: @BanCodesarrollo Instagram: @banco\_codesarrollo

#### Banca telefónica:

Llamando al número telefónico 1800 43 43 43

### 3.8. PERSONAL ENCARGADO DE CONOCER Y GESTIONAR LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS PRESENTADOS

- Asistentes de Negocios;
- Asistentes Operativos;
- Oficial de Atención al Usuario Financiero;

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 7 de 10

- Asesor/a Legal.

### 3.9. REQUISITOS PARA EL INGRESO DE UNA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO

Cualquiera sea la opción elegida para la consulta, queja o reclamo, los consumidores financieros podrán presentar al Banco su petición a través del “Formulario gratuito de consultas, quejas y/o reclamos por parte del consumidor financiero”, (ANEXO IN-GSC-QR01-01), el cual se encontrará de forma física en los puntos de atención de las agencias, en un lugar visible y de fácil acceso y de forma digital en la página web del Banco. El formulario deberá contener de manera íntegra todos los datos requeridos; no obstante, el consumidor financiero tiene la facultad de presentar su queja, consulta o reclamo a través de una carta u oficio, el mismo que debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo y/o Razón Social de persona jurídica;
- Cédula de Identidad o RUC, según sea el caso;
- Número de cuenta /ahorros / corriente / Tarjeta, o documento al cual se asocia el reclamo, consulta o queja;
- Número de Teléfono (fijo y/o móvil);
- Dirección de correo electrónico;
- Descripción y argumento de la consulta, reclamo o queja.

**Cuando se trate de una queja o reclamo, adicionalmente deberá proporcionar:**

- Documentos que sustentan la queja o el reclamo;
- Petición en concreto del reclamo presentado.

### 3.10. PROCEDIMIENTO


#### 3.10.1. RECEPCIÓN DE LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

##### a) Recepción física en Agencias

- El/la asistente operativo/a o asistente de negocios receptorá las consultas, quejas y/o reclamos, quien a su vez coordinará internamente las aclaraciones e inquietudes necesarias con el jefe de agencia, los asesores integrales de negocios o personal de las distintas áreas relacionadas con la prestación de productos y servicios. En el caso de requerir un mayor análisis o por complejidad de estos, se gestionará la respuesta con el apoyo del Oficial de Atención al Usuario Financiero en los plazos establecidos.
- Para la validación de la identidad del consumidor financiero deberá presentar su cédula de identidad.
- La presentación de quejas y reclamos se realizará considerando lo requerido en el numeral 3.9 de este instructivo.

##### b) Consultas, quejas y reclamos vía electrónica

- El consumidor financiero podrá descargar de la página web el formulario y deberá ser remitido a la dirección del correo electrónico [reclamos@bancodesarrollo.fin.ec](mailto:reclamos@bancodesarrollo.fin.ec).
- Los formularios serán recibidos por el Oficial de Atención al Usuario Financiero, quién confirmará la recepción de la consulta, queja o reclamo al correo electrónico de dónde fue remitida ésta/e, en el término de 24 horas. Luego de lo cual se continuará con el trámite correspondiente.

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 8 de 10

### c) Banca telefónica

A través de la línea telefónica 1800 43 43 43, los consumidores financieros podrán realizar consultas, quejas y reclamos en horarios laborables, tras ser transferidos a la agencia correspondiente.

Los/as asistentes operativos/as, asistentes de negocios u oficial de atención al usuario financiero validarán la identidad del consumidor financiero, para receptor a través del formulario la consulta, queja o reclamo y dar el trámite correspondiente.

#### 3.10.2. CONTROL PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA Y/O RECLAMO PRESENTADO POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Banco para cumplir con el procedimiento en la atención de consultas, quejas y/o reclamos presentados por el consumidor financiero ha implementado los siguientes controles que serán ejecutados a través de las jefaturas de las agencias a nivel nacional y del Oficial de Atención al Usuario Financiero:

- Revisar que el responsable de procesar la consulta, queja o reclamo presentado por el consumidor financiero no presente conflicto de interés.
- Revisar que los tickets sean atendidos y que se hayan restituido los valores al consumidor financiero, en caso de aplicar.
- Revisar que se dé respuesta oportuna, clara, veraz y motivada a los consumidores financieros por las consultas, quejas y reclamos.

#### 3.10.3. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE

El consumidor financiero podrá realizar el seguimiento a su trámite a través de correo electrónico [reclamos@bancodesarrollo.fin.ec](mailto:reclamos@bancodesarrollo.fin.ec) o correo electrónico a través del cual solicitó ser notificado.

#### 3.11. TIEMPO DE RESPUESTA


Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidas y resueltas en el término de 15 días, siempre que se haya generado dentro del territorio nacional; y, de hasta 40 días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. Estos términos serán contados a partir de la fecha de recepción por personal del Banco y se considera solo los días laborables.

En caso de reclamos en los que se llegue a determinar que no exista la autorización expresa y previa para cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos establecidos para el efecto, el Banco procederá sin más trámite con la restitución de la totalidad del monto, más los intereses determinados en la Ley, valor que deberá ser acreditado en el término de tres (3) días de presentado el reclamo, lo cual deberá ser notificado al cliente e informado a la Superintendencia de Bancos, dentro del mismo término.

#### 3.12. MANEJO DEL EXPEDIENTE FÍSICO Y DIGITAL

La Unidad de Atención al Usuario Financiero y las agencias conformarán un expediente físico de los formularios de las consultas, quejas y reclamos entregados por el cliente en el momento de su petición de forma cronológica. Todos los respaldos que sustenten la respuesta a la consulta, queja o reclamo serán archivados de forma magnética.

El Banco deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del consumidor financiero, incluidos los registros como fueron resueltos, 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.

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 9 de 10

### 3.13. INDICADORES DE GESTIÓN

El siguiente cuadro contiene los principales indicadores de gestión cuya medición debe realizarse con frecuencia semestral y se reportará al Directorio.


Tipo de indicador	Indicador	Fórmula de cálculo	Fuente de datos de información
Eficacia	Porcentaje de consultas, quejas y reclamos resueltos	$(\text{No. de consultas, quejas y reclamos resueltos} / \text{Total de consultas, quejas y reclamos recibidos en el período}) * 100$	Matriz Resumen de Consultas, Quejas y Reclamos de la Unidad
Eficiencia	Porcentajes de quejas y reclamos atendidos a tiempo	$(\text{Total de consultas quejas y reclamos atendidos en los plazos establecidos} / \text{Total de quejas y reclamos recibidos}) * 100$	Matriz Resumen de Consultas, Quejas y Reclamos de la Unidad.
Efectividad	Porcentaje de reclamos y quejas satisfechos	$(\text{Número de quejas y reclamos cuyas resoluciones hayan sido favorables al consumidor} / \text{Total de la muestra quejas y reclamos recibidos}) * 100$	Matriz Resumen de Consultas, Quejas y Reclamos de la Unidad

### 3.14. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para efectos de conocer la satisfacción de los consumidores financieros y sus expectativas sobre los servicios prestados, se efectuarán encuestas de manera aleatoria y de forma periódica.

## 4. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR:	APROBADO POR:	DUEÑO DE PROCESO
01	19 de agosto del 2020	Susana Carrera Oficial de Atención al Usuario Financiero	Eco. Geovanny Cardoso Gerente General	Susana Carrera Oficial de Atención al Usuario Financiero
02	03 de diciembre del 2025	Susana Carrera Oficial de Atención al Usuario Financiero	Ing. Sandra Andrade Gerente General	Susana Carrera Oficial de Atención al Usuario Financiero

	Instructivo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros de CODESARROLLO		Fecha: diciembre-2025
	PROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
	Código: IN-GSC-QR01	Versión: 02	Página 10 de 10

## 5. REGISTRO DE LA APROBACIÓN

<b>ACTA FINAL DE APROBACIÓN</b>		<b>FECHA: 03 de diciembre del 2025</b>
<b>APROBACIÓN:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>SUMILLA:</b>
Sandra Andrade <b>GERENTE GENERAL</b>		
<p>           Certifico que el documento elaborado ha sido analizado con las áreas impactadas y se enmarca en las políticas internas y normas emitidas por los organismos de control para garantizar un proceso efectivo ajustado a las necesidades del Banco.            Se procederá con las instrucciones o capacitaciones necesarias para asegurar el funcionamiento conforme lo establecido.         </p>		
Susana Carrera <b>Oficial de Atención al Usuario Financiero</b>		