

CÓDIGO IN-OP-AT-01-01	FECHA APROBACIÓN 19-01-2026	FECHA VIGENCIA 01-02-2026	VERSIÓN 1.7	PÁGINAS 10
--------------------------	--------------------------------	------------------------------	----------------	---------------

BANCO



ECUADOR

INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ELABORADO POR: Ing. Juan Carlos Morocho - Oficial de Canales y Servicios

APROBADO POR:

Ing. Francia Navarrete

Gerente General

NUESTRO PROPÓSITO INSTITUCIONAL

“Mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y sus familias.”

NUESTRA MISIÓN

Fomentamos la inclusión financiera, el desarrollo microempresarial y el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros clientes y sus familias enfocados en los sectores vulnerables, con base en nuestros valores éticos y principios cristianos.

NUESTRA VISIÓN

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud, nuestra oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible.

Al 2027:

“Ampliar el impacto social con sostenibilidad, mediante soluciones innovadoras y digitales”.

BANCO VisionFund ECUADOR	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

CONTROL DEL DOCUMENTO

a) Memoria histórica

MEMORIA HISTÓRICA

Versión 1.6 actualización

Elaborado por: Juan Carlos Morocho

Fecha de actualización: 14-05-2025

Descripción del cambio:

- Se actualizan responsabilidades.
- Se actualiza cargos por ingreso de las agencias nuevas y correos electrónicos por cambio de dominio.
- Se elimina el control de cambios de la versión 1.4, detalle que se mantiene en la versión 1.5 anterior a este documento.

Aprobado por: Gerente General

Versión 1.7 actualización

Elaborado por: Juan Carlos Morocho

Fecha de actualización: 19-01-2026

Descripción del cambio:

- Se especifican responsabilidades para el Asistente de Servicios.
- Se agregan responsables por ingreso de las agencias nuevas y correos electrónicos.
- Se actualiza el punto de responsables de receptar y resolver consultas, quejas y reclamos.
- Se actualizan los pasos que debe contener el procedimiento para la tramitación de las consultas, quejas, reclamos.
- Se elimina el control de cambios de la versión 1.5, detalle que se mantiene en la versión 1.6 anterior a este documento.

Aprobado por: Gerente General

b) Clasificación (Confidencialidad)

ACTIVO PÚBLICO

c) Declaración de propiedad

ADVERTENCIA: El presente documento es propiedad exclusiva del **BANCO VISIONFUND ECUADOR**, ninguna parte de este documento puede ser reproducido o transmitido, mediante ningún sistema o método, electrónico o físico (incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información), **sin la autorización expresa del dueño del proceso y/o Gerente General**, de acuerdo a su nivel de clasificación.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

Este documento ha sido aprobado con firma electrónica, lo que proporciona validez, integridad y no repudio de la información. La impresión del documento no garantiza su vigencia y se considerará como copia no controlada.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno y eficaz a las consultas, quejas y reclamos presentados por los clientes y usuarios financieros de Banco VisionFund Ecuador.

2. ALCANCE

Se inicia con la recepción y registro de la consulta, queja o reclamo, ingresado por los clientes y concluye con la respuesta emitida de acuerdo a la normativa establecida. El alcance del proceso es de aplicación en todas las Agencias.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS
- MA-OP-AT-01 Manual del Cliente y Usuario
- PR-OP-AT-01 Atención de consultas, quejas, reclamos de clientes y usuarios

4. RESPONSABILIDADES

Gerente Operaciones:

- Supervisar el cumplimiento del instructivo.
- Garantizar la eficiencia en la gestión de consultas, quejas y reclamos.
- Coordinar a los diferentes roles involucrados.

Oficial de Canales y Servicios:

- Gestionar y optimizar los canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, presencial).
- Proponer mejoras en la experiencia del cliente.
- Evaluar el rendimiento de los canales de comunicación.

Asistente de Servicios:

- Apoyar en la atención directa de consultas, quejas y reclamos.
- Gestionar la documentación y seguimiento de casos.
- Entregar las respuestas de los requerimientos de manera rápida y eficiente.

Jefe de Agencia:

- Coordinar la atención en su ámbito de responsabilidad.
- Supervisar el desempeño del personal.
- Garantizar la satisfacción del cliente.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

Supervisor Operativo de Agencia:

- Atender a los clientes a través de los canales establecidos.
- Recibir, registrar y dar seguimiento a consultas, quejas y reclamos.
- Proporcionar soluciones y respuestas oportunas a los clientes en su ámbito de conocimiento.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Consulta: Son aquellas inquietudes y preguntas que realizan clientes o usuarios financieros, sobre temas de competencia del Banco, generalmente relacionadas a productos y servicios ofertados.

Queja: Es aquella comunicación que realizan clientes o usuarios financieros para manifestar su insatisfacción, inconformidad, malestar o descontento respecto de los productos, servicios, atención o prestaciones brindadas por una entidad financiera.

La queja puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica. El fin que persigue la queja es restituir el derecho vulnerado y corregir un determinado comportamiento que atenta contra sus derechos.

Reclamo: Son comunicaciones mediante las cuales clientes o usuarios financieros solicitan la revisión y reconsideración de algún acto o procedimiento realizado por una entidad financiera, en el que se presume algún tipo de incumplimiento.

6. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO

6.1 CANALES POR MEDIO DE LOS CUALES SE RECEPTARÁ LAS CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Los canales formales y seguros de Banco VisionFund Ecuador, para la recepción de consultas, quejas y reclamos, son los siguientes:

- De forma personal en el Balcón de Servicios de todas las Agencias
- Mediante el uso del Buzón de consultas, quejas, reclamos: Formulario gratuito de reclamos por parte de los consumidores financieros.
- Vía telefónica al 06 3700610 Call Center 24/7 365 días del año
- Correo electrónico vfecu_clientes@visionfund.org
- Formulario página web y Redes Sociales <https://www.visionfund.ec/consultas-y-reclamos/>

En la red social Facebook, se encontrará de forma permanente el link que direcciona al formulario de consultas, quejas y reclamos de la página web del Banco.

Las peticiones ingresadas a través de comentarios en los posts de Facebook no podrán ser atendidos, debido a que no son canales oficiales, confiables y seguros.

Dueño del Proceso: Oficial de Canales y Servicios	Página 5 de 10
---	----------------

BANCO VisionFund ECUADOR	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

6.2 RESPONSABLES DE RECEPTAR Y RESOLVER CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

El Departamento de Canales y Servicios es responsable de conocer, resolver y realizar el seguimiento y control de que se hayan atendido las consultas, quejas y reclamos en Matriz y Agencias.

En oficinas los Supervisores Operativos de Agencia serán los responsables de receptar y resolver en la medida de su conocimiento las consultas, quejas y reclamos.

AGENCIA/OFICINA	TELÉFONO OFICINA
MATRIZ	063 700 610 Ext.147 - Ext.144
AMBATO	032 424 899
CAYAMBE	022 363 772
CHILLANES	032 978 521
CHONE	052 360 892
EL ÁNGEL	062 977 993
GUAMOTE	032 916 308
GUARANDA	032 550 000
IBARRA	063 700 610
LA MANA	032 568 739
LATACUNGA	032 233 609
LITA	062677127
MACHACHI	022 314323
OTAVALO	062 926 063
PIMAMPIRO	062 937 866
PORTOVIEJO	052 045 965
QUEVEDO	052 761 172
QUITO	063 700 610 Ext: 102 201
RIOBAMBA	032 969 478
SALCEDO	032 726 299
SAN GABRIEL	062 290 380
SAN LORENZO	062 781 020
TULCÁN	062 981 169

6.3 LAS OBLIGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CANALES Y SERVICIOS

- Estarán obligados a atender y resolver las consultas, quejas y reclamos que los clientes y usuarios financieros presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales.
- Poseer un conocimiento adecuado de la normativa de protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.
- Emitir un pronunciamiento respecto de la consulta, queja o reclamo, dentro de los términos establecidos por el organismo de control.

Dueño del Proceso: Oficial de Canales y Servicios	Página 6 de 10
---	----------------

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

- d) Presentar al Directorio un informe anual explicativo del cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con que dice la normativa vigente, mismo que una vez aprobado, será puesto en conocimiento de la Superintendencia de Bancos.
- e) Atender a clientes y usuarios financieros de Banco VisionFund Ecuador, dentro del horario establecido.

6.4 LAS DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

- a) Los colaboradores responsables en la Oficina Matriz y Agencias resolverán las consultas, quejas, reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.
- b) Los colaboradores de Banco VisionFund Ecuador, deberán considerar la existencia de conflicto de interés, al presentarse las siguientes situaciones:
 - i. Tener interés personal o profesional en al asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - ii. Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el cliente, usuario financiero o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - iii. Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el cliente, usuario financiero o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - iv. Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el cliente, usuario financiero o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- c) En los casos que se identifique un conflicto de interés el colaborador deberá declinar o excusarse de una decisión sobre el asunto y relevarlo al Departamento de Canales y Servicios.

6.5 OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES RESPONSABLES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS

- a) Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las consultas, quejas o reclamos presentados.
- b) Entregar la respuesta de manera ágil, oportuna sobre las consultas, quejas y reclamos presentados por clientes y/o usuarios financieros.
- c) Resolver los requerimientos de forma independiente.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

6.6 LOS MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES, CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS PODRÁN PRESENTAR SUS CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SON LOS SIGUIENTES:

- a) **Físicos.** - Se recepcarán consultas, quejas, reclamos a través de la comparecencia del cliente o usuario financiero a cualquiera de las Agencias de Banco VisionFund Ecuador a nivel nacional. El cliente o usuario financiero podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita en Balcón de Servicios.

Si la consulta, queja o reclamo es de manera verbal, el colaborador llenará el formato correspondiente con la información pertinente, receptando al pie del mismo, la firma u otro medio de aceptación del cliente o usuario.

- b) **Digitales y telefónicas.** - Se recepcarán consultas, quejas o reclamos mediante el uso del canal telefónico Call Center, correo electrónico, página web y redes sociales, en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo

En el caso de la recepción de las consultas, quejas o reclamos vía digital o telefónica, no será necesaria la remisión del formulario de quejas y reclamos escaneado o firmado, sino que el colaborador que le atienda ingresará la información en la herramienta PQRS. Los clientes y usuarios financieros podrán enviar los respaldos que dispongan a través de correo electrónico, página web o redes sociales.

6.7 EL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, DEBE CONTENER LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- a) Razón de recepción de las consultas, quejas o reclamos de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica Call Center o como hubiesen sido receptados. Se deberá confirmar a través del correo electrónico, al cliente o usuario financiero que su queja o reclamo ha sido receptado y que se procederá con la gestión.
- b) El término de solución de las quejas y reclamos se establece en la Tabla de consultas, quejas y reclamos.

Tabla de consultas, quejas, reclamos				
Plazos	Agencia/Área	Departamento de Canales y Servicios	Total días de atención	Plazo máximo según SB
Queja	5	5	10	15
Reclamo	7	5	12	15
Consulta	2	2	4	15

- c) Se enviará la resolución de la queja o reclamo al cliente por medio correo electrónico dentro del tiempo establecido.

	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

- d) Los responsables de archivar los expedientes digitales sobre la atención de quejas y reclamos es el Asistente de Servicios, el cual deberá ser completo y contener todos los respaldos.

6.8 LAS ETAPAS O FASES PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

- a) **Receptar** consultas, quejas o reclamos presentados por clientes y usuarios financieros.

La consulta, queja o reclamo presentado ante el Defensor del Cliente, inhibe del conocimiento de las mismas al Departamento de Canales y Servicios de Banco VisionFund Ecuador.

- b) **Gestionar** las consultas, quejas o reclamos receptados, de acuerdo al instructivo aprobado por la Superintendencia de Bancos, en los términos máximos establecidos.
- c) **Responder** al cliente y usuario, a cada una de sus consultas, quejas o reclamos presentados, comunicando la resolución en los términos establecidos y bajo los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación.
- d) **Tomar** decisiones con base a la información recopilada y comunicar a los involucrados.
- e) **Emitir** el informe de la atención de quejas y reclamos, y archivar con todos los respaldos obtenidos, en el caso de las consultas, se informará si ésta fue absuelta o no.

6.9 LOS TÉRMINOS PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Las consultas, quejas y reclamos serán conocidas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional; y de hasta cuarenta (40) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. Estos términos serán contados desde la fecha de recepción.

Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, Banco VisionFund Ecuador dará respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos, asimismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las quejas, reclamos, se mencionará expresamente que, en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, le asiste el derecho al requirente, de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos en un periodo de 60 días desde la emisión de la respuesta de la institución

6.10 MANEJO DEL EXPEDIENTE DIGITAL

El Asistente de Servicios conformará un expediente digital de las quejas y reclamos receptados, incorporando al expediente los documentos e información obtenida por el Banco y la remitida por el cliente o usuario financiero de forma cronológica.

BANCO VisionFund ECUADOR	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: IN-OP-AT-01-01
Fecha aprobación: 19-01-2026	PROCEDIMIENTO:	Atención de consultas, quejas y reclamos de clientes y usuarios	Versión: 1.7
Fecha vigencia: 01-02-2026	PROCESO:	Gestión de Operaciones	

Los clientes y/o usuarios financieros de Banco VisionFund Ecuador podrán realizar seguimiento a sus consultas, quejas y/o reclamos presentados por los diferentes canales de recepción.

En caso que estos canales de comunicación sean modificados o actualizados, el Banco comunicará de manera oportuna al organismo de control y a sus clientes desde que fecha aplica.

6.11 COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE BANCO VISIONFUND ECUADOR

Normas de comportamiento sexual

Normas internacionales de protección a la comunidad (niños, adolescentes y adultos):

- La explotación y el abuso sexual de cualquier persona (ya sea un adulto o un(a) niño(a)) por parte de cualquier trabajador de la Institución, constituyen actos flagrantes de mala conducta y, por consiguiente, son motivos para la terminación de la relación laboral.
- La actividad sexual entre cualquier trabajador de la Institución y un(a) niño(a) (una persona menor de 18 años) está estrictamente prohibida independientemente de la mayoría de edad o la edad de consentimiento en el ámbito local. En tal caso, la creencia equivocada por parte de cualquier trabajador de la Institución con respecto a la edad de un niño o niña, no es una defensa válida contra las medidas correctivas o terminación de la relación laboral.
- El intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por actividades sexuales (entre ellas, los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o de explotación) está estrictamente prohibido y es motivo de terminación de la relación laboral.
- Todos los trabajadores/as de la Institución están obligados a crear y mantener un ambiente que prevenga la explotación y el abuso sexual.
- Cuando un trabajador de la Institución tenga sospechas de que un compañero de trabajo está involucrado en una situación de abuso o explotación sexual, sin importar si trabaja o no en la misma oficina, él o ella deberán notificar dichas sospechas a través de los procedimientos establecidos en el banco (Política de Prevención de Acoso).

Si llega a ser testigo de este tipo de hechos, repórtelo inmediatamente a través de nuestros canales oficiales.