

## DEFENSOR DEL CLIENTE

De acuerdo con el Oficio Nro. SB-DNAE-2025-0406-O, de fecha 19 de diciembre de 2025, y mediante Resolución de designación Nro. SB-2025-3030, luego de realizar el proceso de selección establecido en la normativa vigente, la Superintendencia de Bancos designó como Defensora del Cliente para Banco Comercial de Manabí S.A. a la señora Diana Carolina Andrade Córdova, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los consumidores financieros del Banco, así como informar de su gestión al organismo de control; en consecuencia, Banco Comercial de Manabí S.A. cumple con especificar las formas de atención que actualmente posee el cliente para el uso de este canal de reclamos.

### DE LA PRESENTACION DE RECLAMOS ANTE LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE:

La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia del Defensor del Cliente es de voluntad del cliente; para presentar los reclamos el cliente deberá entregar al Defensor del Cliente la siguiente documentación:

- Formato de reclamo o carta de reclamo donde se detalle los hechos que ocasionaron el caso.
- Copia de cédula.
- Copias de estados de cuenta o soportes que evidencien la transacción reclamada.
- Cualquier otra documentación que el Defensor considere necesaria para la gestión del reclamo.

#### DEFENSOR DEL CLIENTE:

Diana Carolina Andrade Córdova

**Ciudad:** Guayaquil

**Teléfono:** 04-3710030 Ext. 2209

**Celular:** 0984307050

**Dirección:** Urdesa, Av. Víctor Emilio Estrada y Circunvalación Norte (esquinera).

**Correo electrónico:** bcmanabidc@superbancos.gob.ec