



FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Estimado Cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fé de presentación en su copia.

DE TRAMITE (Este número registra la entidad)

FECHA

IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO

NOMBRE DE LA ENTIDAD	SUCURSAL	CIUDAD
NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD	TELEFONO	FAX

IDENTIFICACION DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE	TELEFONO 1	TELEFONO 2	CELULAR
CALLE	No.	INTERSECCION	URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO
BARRIO	PARROQUIA	CIUDAD -CANTON	PROVINCIA
JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:	CORREO ELECTRÓNICO		

PERSONA JURIDICA

RUC:	RAZON SOCIAL
REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)	

IDENTIFICACION DEL RECLAMO O CONSULTA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTION :

CUENTA CORRIENTE <input type="checkbox"/>	CUENTA AHORROS <input type="checkbox"/>	TARJETA DE CREDITO <input type="checkbox"/>
PRESTAMO <input type="checkbox"/>	CERTIFICADO DEPOSITO <input type="checkbox"/>	CAJERO AUTOMATICO <input type="checkbox"/>
CENTRAL DE RIESGO <input type="checkbox"/>	TARIFAS POR SERVICIOS <input type="checkbox"/>	CHEQUES <input type="checkbox"/>

MONTO DEL RECLAMO

US \$.

OTRO : ESPECIFIQUE

NUMERO DE CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPOSITO O PRESTAMO, ASOCIADO A SU PEDIDO

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION	<input type="checkbox"/>
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

AUTORIZACION DEL CLIENTE

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, e-mail arriba indicados.

	PARA USO DE LA INSTITUCION FINANCIERA	
C.I. Firma del Cliente	Ingresado por:	Funcionario asignado

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO

- ✓ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
- ✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✓ Ingrese el nombre de la entidad y la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, tarjeta de crédito, certificado de depósito o préstamo.
- ✓ Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc. Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
- ✓ Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- ✓ Es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o consulta.
- ✓ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta.
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.
- ✓ Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
- ✓ Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcionen la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ✓ La institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- ✓ Este formulario también puede obtenerse de la página web de las instituciones financieras o de la Superintendencia de Bancos y Seguros (www.sbs.gob.ec)
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.
- ✓ De conformidad con el Artículo 8, Sección III, Capítulo V del título XIV "transparencia de información" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, la institución financiera debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- ✓ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Bancos y Seguros.