



# 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](http://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.