



DE TRAMITE

(Este número registra la entidad)

FECHA

DIA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

IDENTIFICACIÓN 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

TELÉFONO

FAX

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL :

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CÉDULA CIUDADANIA / PASAPORTE

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CELULAR

CALLE

No.

INTERSECCIÓN

URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD -CANTÓN

PROVINCIA

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:

CORREO ELECTRÓNICO

PERSONA JURÍDICA : RUC:

RAZÓN SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O CONSULTA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN :

CUENTA CORRIENTE

CUENTA AHORROS

TARJETA DE CRÉDITO

PRÉSTAMO

CERTIFICADO DEPÓSITO

CAJERO AUTOMÁTICO

CENTRAL DE RIESGO

TARIFAS POR SERVICIOS

CHEQUES

MONTO DEL RECLAMO

US \$.

OTRO : ESPECIFIQUE

NÚMERO DE CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPÓSITO O PRÉSTAMO, ASOCIADO A SU PEDIDO

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

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE

COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO

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.

<p>_____ Firma del Cliente C.I.</p>	<p>PARA USO DE LA INSTITUCION FINANCIERA</p> <p>_____ Ingresado por:</p> <p>_____ Funcionario asignado</p>
---	--



- ✓ 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.
- ✓ Seleccione si es una queja o si es un reclamo.
- ✓ 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 (www.superbancos.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 12, Sección IV, Capítulo V del título XIII de los Usuarios Financieros de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos 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.
- ✓ Es preciso manifestar que de acuerdo al marco normativo vigente, el cliente o usuario financiero podrá presentar su queja o reclamo directamente ante el Defensor del Cliente a través de un documento escrito, medios electrónicos o personalmente; también en caso de que previamente haya presentado su queja o reclamo ante la entidad financiera y esta no le haya dado respuesta alguna en el plazo estipulado.

Si en el procedimiento de reclamo no se hubiere logrado acuerdo, en el término de cinco (5) días posteriores a la audiencia de conciliación, el Defensor del Cliente remitirá el expediente completo a la Superintendencia de Bancos, para que el organismo de control resuelva sobre el reclamo del cliente o usuario financiero.