



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

DIA	MES
<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 CIUDADANÍA / 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:

MONTO DEL RECLAMO US \$.

CUENTA CORRIENTE N/A

CUENTA AHORROS

TARJETA DE CRÉDITO N/A

OTRO: ESPECIFIQUE

PRÉSTAMO

CERTIFICADO DEPÓSITO

CAJERO AUTOMÁTICO

CENTRAL DE RIESGO

TARIFAS POR SERVICIOS

CHEQUES

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)

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN	<input type="checkbox"/>
COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

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

AUTORIZACIÓN 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 style="text-align: center;">Firma del Cliente</p> <p>C.I.: _____</p>	<p style="text-align: center;">PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p> <p style="text-align: center;">Ingresado por: _____ Funcionario asignado _____</p>
-------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

- 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 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
- 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.superban.gov.ec)
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta
- 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.