



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

FORM.SBS.TI.01.

Estimado Cliente:

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

DE TRAMITE _____ FECHA: _____
(Este número registra la entidad) DIA _____ MES _____ AÑO _____**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 CUENTA AHORROS TARJETA DE CREDITO
PRESTAMO CERTIFICADO DEPOSITO CAJERO AUTOMATICO
CENTRAL DE RIESGO TARIFAS POR SERVICIOS CHEQUES US \$.
MONTO DEL RECLAMO _____
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
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION
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 i ndicados.

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 NACIONAL

- 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 del Banco de Guayaquil (www.bancoguayaquil.com) 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.