



Estimado cliente: para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

Lugar / Fecha (DD/MM/AAAA)

Número de trámite

DATOS DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO

Nombres Apellido paterno Apellido materno

Género Masculino Femenino Cédula / Pasaporte

PERSONA JURÍDICA

RUC Razón social

REPRESENTANTE LEGAL

Nombres Apellido paterno Apellido materno

DIRECCIÓN (A la cual desea recibir la notificación del reclamo)

Provincia Ciudad / Cantón Barrio / Ciudadela / Urbanización

Calle No. Intersección Junto a - cerca de - frente a:

Teléfonos Celular e-mail

RECLAMO O CONSULTA

Producto o servicio

Cuenta corriente Cuenta de ahorros Préstamo Certificado de depósito Cajero automático Central de riesgo Tarifas por servicios Cheques Otro (Especifique)

Monto del reclamo USD

Número de cuenta, tarjeta, certificado 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 Copia de la transacción objeto del reclamo

Documentos adicionales (detallar)

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.

Firma

Nombre

C.I.

Lugar y fecha (DD/MM/AAAA)

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN 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 la información sobre nombre, dirección, número telefónico, 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.
- 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.