

# DE TRAMITE

(Este número registra la entidad)

FECHA

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

**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:**

**MONTO DEL RECLAMO**

US \$.

CUENTA CORRIENTE

PRÉSTAMO

CENTRAL DE RIESGO

CUENTA AHORROS

CERTIFICADO DEPÓSITO

TARIFAS POR SERVICIOS

TARJETA DE CRÉDITO

CAJERO AUTOMÁTICO

CHEQUES

**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)**


**PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD**


**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:**

COPIA CÉDULA 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>_____ Ingresado por:      _____ Funcionario asignado</p>
<p>PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</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.
- 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](http://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, plazo de cuarente (40) días tratándose de reclamos originados la institución financiera debe atender el presente reclamo en el operaciones relacionadas con transacciones internacionales. 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.