



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 TRÁMITE

(Este número registra la entidad)

FECHA

DÍA	MES

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

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL:

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CELULAR

CALLE

N°

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

CUENTA AHORROS

TARJETA DE CRÉDITO

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

COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN

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 del Cliente		Ingredado por:		Funcionario asignado	
C.I.:					

PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DERECLAMOS 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 puede descargarse de la página web de la Institución (www.jep.coop)
- 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 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero “*Del Derecho al Reclamo*” la Institución Financiera tienen la obligación de atender y responder, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.
- En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento de la Institución, acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.