

C.I.:

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 presen # DE TRÁMITE	tación en su copia. FECHA	DÍA	MES	
	(Este número registra la entidad) IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO NOMBRE DE LA ENTIDAD SUCURSAL	CIU	DAD		
	NOMBRE DEL E JEQUITIVO DE QUIENTA O DEL CONTACTO ENLA ENTIDAD				
	NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD TELÉFONO	FAX	FAX		
	IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO				
	PERSONA NATURAL: APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMB	RES			
	CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE TELÉFONO 1 TELÉFONO 2	CELULA	?		
	CALLE N° INTERSECCIÓN	URBANIZACIÓN - EDIFIC	O-CASA-	OFICINA-PISO	
	BARRIO PARROQUIA CIUDAD - CANTÓN	PROVING	CIA		
JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A: CORREO ELECTRÓNICO					
SOUTH SERVICE TREATMENT SOUTHER SEED THOUSE					
	PERSONA JURÍDICA:				
	RUC: RAZÓN SOCIAL REPRESENTANTE LEGAL (apellidos	REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)			
	TAZON GODIAL TELEVITANTE LEGAL (apellidos	paterno, materno, nomi	163)		
	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: ESPECIFÍQUE					
	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: DOCUMENTOS ADICIONALES ((Detallar)			
	COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN				
	COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO				
	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				
	PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA				
	Firma del Cliente Ingresado por:	Francisco est	ianc d -	_	
	Firma del Cliente Ingresado por:	Funcionario a	nyı idu0		

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.