

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS

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

de Trámite

(Número registrado por BGR)

Fecha:

Día Mes Año

Sucursal / Agencia

Ciudad

Teléfono

Fax

Nombre del Ejecutivo de Cuenta o contacto en la entidad

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL : Cédula de Ciudadanía / Pasaporte

Apellidos

Nombres

PERSONA JURIDICA : RUC:

Razón Social

Representante Legal (Apellidos, Nombres)

Persona de Contacto (Apellido, Nombre)

DATOS DE CONTACTO DEL CLIENTE

Calle Principal

No.

Calle Secundaria

Urbanización - Edificio - Casa - Oficina - Piso

Teléfono 1

Teléfono 2

Celular

Correo Electrónico

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O CONSULTA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN :

Cta. Corriente/Ahorros

Crédito

Certificado de Depósito

Monto del Reclamo

US \$.

Cajero Automático

Visa BGR

Tarifas por Servicios

Otro, especifique:

Cheques

Central de Riesgos

Número de: Cuenta, Operación de crédito, Tarjeta Visa BGR, Certificado de Depósito asociado a su pedido:

Descripción de los hechos materia de este reclamo (Si requiere más espacio puede adjuntar una hoja adicional)

.....
.....
.....
.....
.....

Petición en concreto que dirige a la Entidad

.....
.....

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

Copia de Cédula de Ciudadanía / Pasaporte

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

Observaciones del Banco

.....
.....

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Autorizo al Banco a efectuar las consultas que sean requeridas para la gestión de la solución de mi solicitud. Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito me las haga llegar a la dirección, teléfono o e-mail arriba indicados o a su vez accederé a las oficinas para conocer la respuesta a mi solicitud en el plazo de solución establecido.

PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Fecha máxima de solución:

Día

Mes

Año

Firma del Cliente
C.I.

Ingresado por:

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 de las instituciones financieras o de la Superintendencia de Bancos y Seguros (www.superban.gov.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.

