

FORM.SB.TI.01.

**FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS
DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

FECHA

DIA	MES	AÑO

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

IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO		
NOMBRE DE LA ENTIDAD	CIUDAD	
NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO O QUEJA			
PERSONA NATURAL :			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE	EDAD	TELEFONO	CELULAR
CALLE	No.	INTERSECCION	URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO
BARRIO	PARROQUIA	CIUDAD -CANTON	PROVINCIA
REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A)	CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO		
PERSONA JURIDICA :			
RAZON SOCIAL	RUC:		
REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	

SELECCIONE EL LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES
 CORREO ELECTRÓNICO ☐ CASILLA JUDICIAL ☐ DIRECCIÓN POSTAL ☐ EN EL FONDO ☐

PRODUCTO, PRESTACIÓN O SERVICIO MATERIA DEL RECLAMO O QUEJA				
CUENTA INDIVIDUAL	☐	PRÉSTAMO QUIROGRAFARIO	☐	CERTIFICACIONES
CARGOS POR SERVICIOS	☐	PRÉSTAMO PRENDARIO	☐	OTRO
CENTRAL DE RIESGO	☐	PRÉSTAMO HIPOTECARIO	☐	
NUMERO DE PRESTAMO, U OTRO SERVICIO ASOCIADO A SU PEDIDO				

1. NARRACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO EXPUESTOS CON CLARIDAD Y PRECISIÓN

(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)
--

2. PRESENTACIÓN Y ANUNCIO DE LA PRUEBA

Nota: La mayoría de entidades no incluye este punto
(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

3. DETERMINACION DE LA PETICION CONCRETA

(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

4. MONTO DEL RECLAMO O QUEJA

USD \$.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :		DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)	
COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE			
COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN			
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO			
COPIA DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES			
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL			
Ha iniciado (ACTOR) un proceso judicial no penal sobre el tema motivo del reclamo presentado		SI	
		NO	
AUTORIZACION DEL CLIENTE			
Autorizo que las notificaciones y demás documentación que se genere dentro de la atención del presente reclamo, se me las haga llegar a la dirección electrónica arriba indicada.			
Firma del Reclamante C.C.		PARA USO DEL FCPC	
		Ingresado por:	Funcionario asignado

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

- ✓ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir al FCPC la fe de presentación en su copia.
- ✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✓ Ingrese el nombre de la entidad en la cual mantiene su cuenta o préstamo.
- ✓ Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc. Precizando el lugar o medio para notificaciones
- ✓ Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- ✓ Señale puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo
- ✓ Realice la descripción sobre los hechos materia del reclamo
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a la entidad y monto del reclamo
- ✓ **ANUNCIO DE LOS MEDIOS DE PRUEBA.-** Cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las siguientes disposiciones del Código Orgánico

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 del reclamo.
- ✓ Si el trámite es realizado por terceros se presentará, adicionalmente, una carta de autorización o poder o procuración judicial y copia de la cédula, certificado de votación de la persona autorizada. Esta información debe ser validada correctamente por parte del personal de balcón de servicios, caso contrario se devolverá el formulario.
- ✓ De conformidad al Instructivo de Consultas, quejas y reclamos del Fondo se debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta (60) días, 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.