



**Formulario Gratuito de Reclamos por Parte de los Usuarios
De las Entidades del Sistema Financiero Ecuatoriano**

Fecha de Solicitud:

DD | MM | AAAA

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

DE TRÁMITE

TIPO DE TRAMITE: Queja Reclamo

(Este número registra la entidad)

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:

Edad:

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Correo Electrónico:

Calle:

No.:

Intersección:

Urbanización-Edificio-Casa-Oficina-Piso:

Parroquia:

Ciudad/Cantón:

Provincia:

Referencia (Junto a – Cerca de – Frente a) :

PERSONA JURIDICA

RUC:

Razón Social:

Correo Electrónico:

Representante Legal (Apellidos paterno, materno, nombres)

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Ejerce Representante por Medio de:

Carta

Poder

Es Abogado Patrocinador

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O CONSULTA

Tipo de Producto:

Otros

Número de: Cuenta, Operación de Crédito, Certificado de Depósito asociado a su solicitud:

1. Descripción de los hechos materia de este reclamo (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

Monto del Reclamo

US\$

2. Petición en concreto que dirige al Defensor del Cliente

Documentos que se Adjuntan

Copia Cédula de Ciudadanía / Pasaporte	<input type="checkbox"/>
Copia de la Transacción Objeto del Reclamo	<input type="checkbox"/>
Copia de Registro único de Contribuyentes	<input type="checkbox"/>
Copia del Nombramiento del Representante Legal	<input type="checkbox"/>

Documentos Adicionales (Detallar)

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

Autorización del Cliente

1. Autorizo al Banco que las notificaciones del presente reclamo, sean comunicadas a través de correo electrónico, dirección, teléfono arriba indicado o a su vez accederé a las oficinas para conocer la respuesta a mi solicitud en el plazo establecido.
2. Al firmar este documento, reconozco que entrego de forma libre y voluntaria mi número de cédula, fecha de nacimiento, así como mi firma digital, entre otros datos personales de identificación, a servicios bancarios y canales electrónicos del BANCO DEL LITORAL S.A. para los propósitos financieros para los que han sido proporcionados.
3. Doy constancia de mi autorización al BANCO, para que utilice mis datos personales en la base de datos de su propiedad, para los propósitos específicos de verificar mi identidad y otorgarme servicios de crédito o bancarios, lo anterior en cumplimiento con las leyes que rigen o regirán la materia en Ecuador. Dichos datos no serán comunicados a terceros, sino únicamente para el uso de información en cualquiera de las instrucciones que se relacionen con el Banco.
4. Adicional, declaro que de forma libre y voluntaria me obligo a proporcionar datos personales reales al Banco respetando siempre los datos personales de terceros, siendo responsable exclusivo y total por el incumplimiento de esta obligación.
5. El Banco, por su parte, se obliga a utilizar siempre de forma lícita los datos personales que entrego de acuerdo con la finalidad aquí estipulada. Cualquier solicitud respecto de mis datos personales será comunicada al Banco, a través de sus canales oficiales y correo designado: atencionalcliente@bancodellitoral.com

PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Firma del Reclamante
C.I.

Gestionado por:

Funcionario asignado

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

- Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- Ingrese el nombre de la entidad y la agencia; sucursal 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.
- Los formularios de quejas y reclamos también pueden obtenerse de la página web de las instituciones financieras o de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (<https://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 13, Sección IV.- " Objetos y Funciones del Servicio de Atención de Reclamos", Capítulo V.- "De la Protección al Usuario Financiero, de los Servicios de Información y Atención de Reclamos", Título XIII, del Libro I correspondiente a la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, la institución financiera tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el término de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el término de hasta cuarenta (40) 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.