

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

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

DÍA	MES	AÑO

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

IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO			
PERSONA NATURAL :			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE	EDAD	TELEFONO 1	TELEFONO 2
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 1	TELEFONO 2
CALLE	No.	INTERSECCION	URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO
BARRIO	PARROQUIA	CIUDAD -CANTON	PROVINCIA
REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A)	CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO		
EJERCE REPRESENTACIÓN POR MEDIO DE:			
CARTA	PODER	ES ABOGADO PATROCINADOR	

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

PRODUCTO, PRESTACIÓN O SERVICIO MATERIA DEL RECLAMO			
CUENTA CORRIENTE	CUENTA DE AHORROS	TARJETA DE CREDITO/DEBITO	SEGURIDAD SOCIAL
PRESTAMO	CERTIFICADO DEPOSITO	CAJERO AUTOMATICO	OTRO
CENTRAL DE RIESGO	CARGOS POR SERVICIOS	CHEQUES	
NUMERO DE: CUENTA, TARJETA, CERTIFICADO DE DEPOSITO O PRESTAMO, U OTRO SERVICIO ASOCIADO A SU PEDIDO			

1. NARRACION DE LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO EXPUESTOS CON CLARIDAD Y PRECISION

(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

2. PRESENTACIÓN Y ANUNCIO DE LA PRUEBA

(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

USD \$.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :	DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)
COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	
COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN	
COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO	
COPIA DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES	
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL	
	<small>(De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)</small>

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.I.	PARA USO DE LA INSTITUCION FINANCIERA _____ 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 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. Precisando 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.
- ✓ Es necesario señalar puntualmente el servicio 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 entidad financiera.
- ✓ Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
- ✓ Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcione la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a la entidad y monto del reclamo

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 (www.superbancos.gob.ec/bancos/)
- ✓ 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 con el Artículo 12, Sección IV, Capítulo V, Título XIII de la Codificación de las Normas de la SB/Libro Uno, la institución financiera 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.