



CACPE LOJA LTDA.

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Estimado cliente : Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia

#DE TRÁMITE

(Este número registra la entidad)

FECHA

| | | |
|-----|-----|-----|
| DÍA | MES | AÑO |
| | | |

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 DE LA ENTIDAD

TELÉFONO

FAX

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CELULAR

CALLE

Nº

INTERSECCIÓN

URBANIZACIÓN - EDIFICIO - CASA - OFICINA - PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD - CANTÓN

PROVINCIA

REFERENCIA.- (JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A)

CORREO ELECTRÓNICO

PERSONA JURÍDICA RUC:

RAZÓN SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO, CONSULTA O QUEJA:

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN :

PRESTAMO
CENTRAL DE RIESGO

CUENTA DE AHORROS
CERTIFICADO DEPÓSITO
TARIFAS POR SERVICIOS

TARJETA DE DEBITO
CAJERO AUTOMÁTICO
CHEQUES

MONTO DEL RECLAMO

US\$.

OTRO : ESPECIFIQUE

NÚMERO DE CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPÓSITO O PRESTAMO, 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 :

COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE

COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN

COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, correo electrónico arriba indicados.

PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Firma del Cliente
C.I.

Ingresado por :

Funcionario asignado

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES RECLAMOS 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.
- Ingresa 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 prestamo.
- Ingrese la información sobre nombre, direcciones, numeros 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.
- 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 ningun condicionamiento.
- Este formulario también puede obtenerse de la página web de las instituciones financieras o de la Superintendencia de Bancos y Seguros (www.sbs.gob.ec)
- Lea determinadamente 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 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 trasacciones 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 Economía Popular y Solidaria.