



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

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

DE TRAMITE

(Este número registra la entidad)

FECHA

DIA	MES	AÑO

IDENTIFICACION DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO DEL BANCO

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO

OFICINA

CIUDAD

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE O USUARIO Y DOMICILIO

PERSONA NATURAL :

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE

TELEFONO 1

TELEFONO 2

CELULAR

CALLE

No.

INTERSECCION

URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD -CANTON

PROVINCIA

REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A)

CORREO ELECTRÓNICO

PERSONA JURIDICA :

RUC:

RAZON SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACION DEL RECLAMO, CONSULTA O QUEJA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTION:

CUENTA DE AHORROS A LA VISTA

CRÉDITO

CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO

OTRO: ESPECIFIQUE

MONTO DEL RECLAMO

US \$.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE AL BANCO

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE

COPIA DE PAPELETA DE VOTACION

COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

PARA USO DEL BANCO

Firma del Cliente/Usuario
C.I.

Ingresado por:

Funcionario asignado

DETALLE LO SIGUIENTE:

CONTACTO ADICIONAL:

DIRECCION:

TELEFONO:

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA POR PARTE DEL CLIENTE O USUARIO DEL BANCO COOPNACIONAL S.A.

- ✓ Para su respaldo, el presente formulario se entrega en original y copia.
- ✓ El número de trámite lo registrará la entidad.
- ✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✓ Ingrese el nombre del ejecutivo de cuenta o del contacto que lo atendió, la oficina y el área en la cual se originó el reclamo, queja o sugerencia.
- ✓ Ingrese la información: su nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc.
- ✓ 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 del Banco (www.bancocoopnacional.com) o de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (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 12, Sección IV, Capítulo V del título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del Usuario” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, la institución financiera debe atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta 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 al Defensor del Cliente del Banco (Teléf.: 043709820, Ext.: 143; Dirección: Capitán Nájera 4210 y la 14ava. Edificio Principal - Primer Piso) o a cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.
-