



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

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

FORM.SBS.TI.01.

**Estimado Cliente:**

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

# DE TRAMITE \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
(Este número registra la entidad) DIA \_\_\_\_\_ MES \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_

### IDENTIFICACION 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 \_\_\_\_\_  
TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

### IDENTIFICACION DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

**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	
JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:				CORREO ELECTRÓNICO	

**PERSONA JURIDICA:**

RUC: \_\_\_\_\_ RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres) \_\_\_\_\_

### IDENTIFICACION DEL RECLAMO O CONSULTA

**PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTION:**

CUENTA CORRIENTE <input type="checkbox"/>	CUENTA AHORROS <input type="checkbox"/>	TARJETA DE CREDITO <input type="checkbox"/>
PRESTAMO <input type="checkbox"/>	CERTIFICADO DEPOSITO <input type="checkbox"/>	CAJERO AUTOMATICO <input type="checkbox"/>
CENTRAL DE RIESGO <input type="checkbox"/>	TARIFAS POR SERVICIOS <input type="checkbox"/>	CHEQUES <input type="checkbox"/>

US \$. \_\_\_\_\_  
MONTO DEL RECLAMO \_\_\_\_\_  
OTRO : ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_

NUMERO DE CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPOSITO O PRESTAMO, ASOCIADO A SU PEDIDO \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :**

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE   
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION   
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO

**DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**AUTORIZACION DEL CLIENTE**

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

**PARA USO DE LA INSTITUCION FINANCIERA**

\_\_\_\_\_  
C.I. Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Ingresado por

\_\_\_\_\_  
Funcionario asignado

## **INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE 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. (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.
- Este formulario también puede obtenerse de la página web del Banco de Guayaquil ([www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)) o de la Superintendencia de Bancos y Seguros ([www.superban.gov.ec](http://www.superban.gov.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 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 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 y Seguros.