

No. DE TRÁMITE

1. Su opinión es importante para mejorar el servicio que brinda esta Institución.
 2. Para que su reclamo y/o queja sea correctamente atendida, es importante que llene todos los campos posibles.

FECHA

CIUDAD

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

PERSONA NATURAL :

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CÉDULA DE CIUDADANÍA/PASAPORTE
------------------	------------------	---------	--------------------------------

PERSONA JURÍDICA :

RAZÓN SOCIAL	RUC
--------------	-----

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

DIRECCIÓN DOMICILIARIA Y CONTACTOS:

CALLE	No.	INTERSECCIÓN	BARRIO/SECTOR
-------	-----	--------------	---------------

LUGAR DE REFERENCIA:

TELÉFONO 1	TELÉFONO 2	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
------------	------------	---------	--------------------

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> CUENTA CORRIENTE | <input type="checkbox"/> CERTIFICADO DEPÓSITO | <input type="checkbox"/> SERVICIO RECIBIDO |
| <input type="checkbox"/> CUENTA DE AHORRO | <input type="checkbox"/> CENTRAL DE RIESGOS | <input type="checkbox"/> OTRO (ESPECIFIQUE) _____ |
| <input type="checkbox"/> CHEQUES | <input type="checkbox"/> PRÉSTAMO | |
| <input type="checkbox"/> CAJERO AUTOMÁTICO | <input type="checkbox"/> TARIFA POR SERVICIOS | |

MONTO DEL RECLAMO

Valor en números US. \$ _____ Valor en letras _____

Si es cliente de BanEcuador B.P. especifique lo siguiente:

Ahorros No. _____
 Corriente No. _____
 Tarjeta No. _____
 Préstamo No. _____

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRESUNTOS HECHOS MATERIA DE ESTE FORMULARIO

(Si requiere más espacio puede adjuntar documento)

Oficina / lugar _____ Fecha _____

SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

- COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE
 COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 COPIA DE DOCUMENTOS ADICIONALES

DOCUMENTOS ADICIONALES (especifique)

NOTIFICACIONES:

Las notificaciones que genere el presente formulario, solicito me las hagan llegar a:

Correo Electrónico
 Teléfono
 Oficina BanEcuador B.P.
 Nombre de la Oficina _____

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Autorizo a BanEcuador B.P. a obtener la información referente a mi riesgo crediticio y en general de mis activos, pasivos y cumplimiento de mis obligaciones, de cualquier fuente pública o privada legalmente autorizada.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DE BANECUADOR B.P.

Firma del Cliente/Usuario
C.I.

NOMBRE Y APELLIDO DEL SERVIDOR (A)
QUIEN INGRESÓ EL TRÁMITE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

GUIA PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN (RECLAMOS/ QUEJAS) DE LOS USUARIOS BANEQUADOR B.P.

Para que su reclamo/queja sea correctamente atendido, es importante que ingrese todos los campos o al menos los que tiene (*) son campos obligatorios.

Ciudad

Ingrese la ciudad en la que está presentando el reclamo/ queja

Fecha (día/mes/año)

No ingresa, es automática

Persona Natural

Ingrese: Cédula Ciudadanía / Pasaporte (extranjero), el apellido paterno, apellido materno, nombres de la persona que presenta el reclamo/ queja

Persona Jurídica

Ingrese: El número del RUC, la Razón Social, y los datos del Representante Legal. (Apellido paterno, apellido materno, nombres y número cédula de Ciudadanía / pasaporte del Representante Legal)

Dirección domiciliaria y Contactos

Ingrese: La calle, Número de casa, Intersección, Barrio/Sector.

Lugar de Referencia

Ingrese un lugar de referencia que facilite la ubicación de su domicilio.

teléfonos convencionales, teléfono celular y correo electrónico

Ingrese los números de teléfonos solicitados (al menos uno es obligatorio) y el correo electrónico.

Identificación del Reclamo o Queja

Seleccione el producto o servicio sobre el cual presenta su reclamo o queja.

Monto del reclamo

Valor en números US \$: Ingrese el valor en números.

Valor en letras: Ingrese el valor en letras, luego de haber ingresado el valor en números.

Si es cliente de BANEQUADOR B.P., especifique lo siguiente:

Ingrese el número de la cuenta de ahorro, cuenta corriente o número de préstamo del cual se presenta el reclamo o queja si lo dispone.

Breve descripción de los presuntos hechos motivo de este formulario (reclamo o queja):

Oficina/ lugar:

seleccione la oficina en donde se suscitó el reclamo o queja.

Fecha:

Seleccione la fecha en la que ocurrió el reclamo o queja.

Descripción:

Ingrese un detalle de los hechos materia del reclamo o queja.

Solicitud en concreto que dirige a la entidad

Señale en concreto y de manera específica lo que solicita a BanEcuador B.P.

Documentos que se adjuntan

Marque la casilla que corresponda a los documentos que adjunta al formulario.

En el botón EXAMINAR: deberá dar un click para adjuntar el documento específico, una vez que haya escaneado el mismo.

Notificaciones

Indique a dónde debe enviarse la respuesta de su reclamo o queja (correo electrónico, teléfono u oficina BANEQUADOR B.P.)

Puede escoger un canal o varios canales para la entrega de la respuesta.

INGRESE CÓDIGO DE VERIFICACIÓN.

Ingrese el código de acuerdo a como se muestran los números que se visualizan en el recuadro y luego un click en el botón ENVIAR. Es obligatorio digitar los números para que se genere la queja o reclamo.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario y la gestión del mismo son gratuitos.
- ✓ En el momento que dar un click en el botón ENVIAR, automáticamente se generará un número de ticket, el mismo que servirá para el seguimiento de su reclamo o queja. Favor conservar el número de ticket.
- ✓ El formulario físico puede obtenerse de la página web de BanEcuador B.P., si desea presentar en alguna oficina de manera personal.(www.banecuador.fin.ec)
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita
- ✓ Adjunte la documentación soportante, para agilizar la tramitación de su reclamo o queja.

CONSULTA DEL ESTADO DE QUEJA O RECLAMO:

- ✓ Ingresar en el link: <http://reclamos.banecuador.fin.ec/Consulta.aspx>
- ✓ Ingresar en el campo BUSCAR POR: ingresar el número de ticket.
- ✓ En el campo SELECCIONAR: Seleccione la cédula o RUC e ingresar su número de cédula o RUC.
- ✓ Seguidamente dar un click en el botón ENVIAR y el sistema desplegará el estado de su ticket.