FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS (FAC)

Nº. de trámite / incidencia:

CIUDAD , FECHA (DÍA, MES, AÑO)

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

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO FINANCIERO

PERSONA NATURAL

APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO | NOMBRES | CÉDULA CIUDADANA / PASAPORTE

PERSONA JURÍDICA

RAZÓN SOCIAL | RUC

REPRESENTANTE LEGAL (apellido paterno, materno, nombres) | CÉDULA CIUDADANÍA

INFORMACIÓN DE CONTACTO

TELÉFONO | CELULAR | CORREO ELECTRÓNICO

PRODUCTO O SERVICIO CONSULTADO

CRÉDITOS

- ☐ Créditos - Consumo
- ☐ Créditos - Microcrédito
- ☐ Créditos- Pyme
- ☐ Créditos - Otros_____

OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- ☐ Atención al Cliente
- ☐ Banca Electrónica
- ☐ Buró de información crediticia
- ☐ Cajeros automáticos
- ☐ Cuentas corrientes
- ☐ Cuentas de ahorros
- ☐ Depósitos a plazo fijo
- ☐ Depósitos y transferencias judiciales
- ☐ Giros
- ☐ Pagos y recaudos
- ☐ Seguros

☐ Otro (especifique) _____ Nº. Cta/operación/tarjeta: _____

TIPO DE CONSULTA

- ☐ Información general*
- ☐ Requisitos
- ☐ Buró de información crediticia
- ☐ Condonaciones de deuda
- ☐ Estado del crédito**
- ☐ Solicitud de crédito
- ☐ Horarios de atención
- ☐ Información de contacto funcionarios BE
- ☐ Ubicación de cajeros automáticos
- ☐ Ubicación de oficinas BE
- ☐ Bloqueos / desbloqueos de cuenta
- ☐ Depósitos / pagos / transferencias judiciales
- ☐ Movimientos / saldos / números de cuenta
- ☐ Renovaciones / Cancelaciones
- ☐ Reposición de libreta / chequera
- ☐ Retenciones judiciales
- ☐ Tarjeta de cajero automático
- ☐ Transferencias internas / interbancarias

☐ Otra (especifique) _____

* Condiciones, procedimiento, monto, plazo, tasa, límites, costo, depósito inicial, etc.
** Fechas y valores a pagar, estado de solicitudes, etc.

OBSERVACIONES

Firma del Cliente/Usuario
CI:

ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL BANCO

ATENDIDO POR:
Firma: _____
Nombre: _____
Fecha: _____ Hora: _____
Nº de fojas:

RECUERDA QUE TAMBIÉN PUEDES HACER TUS CONSULTAS A TRAVÉS DE:

Correo Electrónico:
atencioncliente@banecuador.fin.ec

Página web:
www.banecuador.fin.ec

Call Center:
1800 - 000 - 700

"GUIA PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DE BANECUADOR B.P."

Para que su consulta sea correctamente atendida, es importante que ingrese todos los campos y entregue el presente formulario al personal de Balcón de Servicios de la agencia más cercana.

Ciudad
Ingrese la ciudad en la que está realizando la consulta

Fecha (día/mes/año)
Día, mes y año en el que realiza la consulta

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO FINANCIERO

Persona Natural
Ingrese el apellido paterno, apellido materno, nombres y número de cédula o pasaporte de la persona que realiza la consulta

Persona Jurídica
Ingrese la razón social, número de RUC y los datos del representante legal (apellido paterno, apellido materno, nombres y número cédula de Ciudadanía / pasaporte del representante legal)

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

Tipo de cuenta
En caso de poseer algún producto de BanEcuador B.P., selecciónelo y escriba el número de cuenta, tarjeta o préstamo.

PRODUCTO O SERVICIO CONSULTADO

Créditos
Seleccione el tipo de crédito sobre el cual desea realizar la consulta. En caso de que el tipo de crédito a consultar no conste en el listado, escoja la opción "Créditos - Otros" y escriba el crédito que desea consultar

Otros productos y servicios
Si desea realizar una consulta acerca de otro producto o servicio, selecciónelo del listado. En caso de que el producto o servicio sobre el cual desea realizar una consulta, no conste en el listado, marque la opción "Otros" y describa el producto o servicio que motivan la consulta

TIPO DE CONSULTA

Seleccione el tipo de oonsulta que desea realizar. En caso de que el tema a consultar no conste en el listado, escoja la opción "Otros" y escriba la consulta que desea realizar

*El tipo de consulta "Información general" se marcará cuando el usuario requiere información de condiciones, procedimiento, monto, plazo, tasa, límites, costo, depósito inicial, etc., de los productos o servicios de BanEcuador B.P.
**La opción "Estado del crédito" se marcará cuando el usuario requiere información de fechas y valores a pagar de sus créditos, estado de solicitudes de crédito, etc.

OBSERVACIONES

En caso de tener observaciones, descríbalas en este campo.

Atendido por:
Este campo se deberá completar con la firma, nombre y apellido del funcionario de BanEcuador B.P. que atendió la consulta, la fecha y hora de atención y el número de fojas que se adjunten a la consulta (en caso de haber)."

Firma del usuario financiero
En este campo se deberá tomar la firma de la persona que realiza la consulta

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario y la gestión del mismo son gratuitos.
- ✓ En el momento que presente su consulta, automáticamente se generará un número de ticket, el mismo que servirá para el respectivo registro
- ✓ El formulario físico de atención de consultas puede obtenerse de la página web de BanEcuador B.P. (www.banecuador.fin.ec), si desea presentar su consulta de manera personal en alguna de nuestras oficinas
- ✓ Lea detenidamente los requerimientos y responda con claridad la información que se le solicita
  En caso de requerirlo, puede adjuntar documentación adicional para realizar su consulta