



INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y CONSULTAS DEL CLIENTE O USUARIO FINANCIERO DE BANECUADOR B.P

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ABRIL 2021 | VERSIÓN 01.01

ACTA DE APROBACIÓN

Aprobación	Firma	Fecha
Patricia Yessenia Mariño Paredes Gerente de Atención al Cliente	 <p>Firmado electrónicamente por: PATRICIA YESSENIA MARINO PAREDES</p>	26 abril 2021

Revisión	Firma	Fecha
Patricia Yessenia Mariño Paredes Gerente de Atención al Cliente	 <p>Firmado electrónicamente por: PATRICIA YESSENIA MARINO PAREDES</p>	26 abril 2021

Elaboración	Firma	Fecha
Ana Jacqueline Minda Andrade Analista Master de Atención al Cliente	 <p>Firmado electrónicamente por: ANA JACQUELINE MINDA ANDRADE</p>	14 abril 2021

Guía Técnica	Firma	Fecha
Ileana Inés Zambrano Esteves Gerente de Planificación y Gestión Estratégica	<p>ILEANA INES ZAMBRANO ESTEVES</p> <p>Firmado digitalmente por ILEANA INES ZAMBRANO ESTEVES Fecha: 2021.04.26 17:12:21 -05'00'</p>	26/04/2021
Fanny Aurelia Cisneros Cortez Subgerente de Procesos y Calidad	<p>FANNY AURELIA CISNEROS CORTEZ</p> <p>Firmado digitalmente por FANNY AURELIA CISNEROS CORTEZ Fecha: 2021.04.26 16:58:52 -05'00'</p>	26/04/2021
Luis Agustín Bonilla Coba Analista de Procesos y Calidad	 <p>Firmado electrónicamente por: LUIS AGUSTIN BONILLA COBA</p>	26/04/2021

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
01.01	26/04/2021	Versión Inicial	Patricia Mariño Paredes Gerente de Atención al Cliente

TABLA DE CONTENIDO

1.	Objetivo	5
2.	Alcance.....	5
3.	Marco Legal.....	5
4.	Responsabilidades	5
5.	Consideraciones Generales.....	5
6.	Instrucciones para la atención de reclamos, quejas y consultas	6
6.1	A través de la página web: www.banecuador.fin.ec	6
6.2	A través de correo electrónico: atencioncliente@banecuador.fin.ec	7
6.3	A través de Call Center: 1800 000 700	7
6.4	A través de balcón de servicios (oficinas a nivel nacional).....	8
6.5	A través del defensor del cliente	8
6.6	A través del servicio de ChatBot	9
7.	Anexos	11

1. Objetivo

Proporcionar al cliente o usuario financiero una guía con la información necesaria para la recepción de reclamos, quejas y consultas presentados en la Institución, así como, brindar información sobre el procedimiento a seguir por parte de BanEcuador B.P., hasta la resolución y notificación al cliente o usuario financiero, cumpliendo con la Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Clientes o usuarios financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, expedida mediante Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C del 28 de julio de 2020.

2. Alcance

Inicia con la recepción del reclamo, queja o consulta a través de los diferentes canales establecidos por BanEcuador B.P., hasta emitir una respuesta clara y precisa al cliente o usuario financiero, en los tiempos determinados por la Superintendencia de Bancos y BanEcuador B.P.

3. Marco Legal

El marco legal y regulatorio para este documento es:

- 3.1 Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Clientes o usuarios financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, expedida mediante Resolución Nro. 2020-0540 de 21 de mayo de 2020.
- 3.2 Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C emitida por la Superintendencia de Bancos, el 28 de julio de 2020.

4. Responsabilidades

- 4.1 El Gerente de Atención al Cliente, será responsable de:
 - Suscribir el oficio de respuesta de los reclamos o quejas que han sido recibidos a través de este mismo medio (comunicación escrita)
 - Actualizar los documentos normativos de atención de reclamos, quejas y consultas, de acuerdo a lo dispuesto por el organismo de control y BanEcuador B.P.
- 4.2 El Analista de Atención al Cliente, será responsable de:
 - Recibir la información, analizarla y responder al cliente a través del medio que éste haya escogido para tal efecto
 - Brindar respuesta al reclamo, queja o consulta en el plazo establecido por el organismo de control

5. Consideraciones Generales

- 5.1 Los formularios para la atención de reclamos, quejas y consultas, están habilitados en la página web institucional y se encuentran disponibles en todas las agencias del Banco a nivel nacional.
- 5.2 Toda la información de los clientes que se maneje para la atención de los reclamos, quejas y consultas, es de carácter CONFIDENCIAL y se encuentra sujeta a SIGILO BANCARIO.

- 5.3 BanEcuador B.P. atenderá los reclamos, quejas y consultas en un tiempo máximo de quince (15) días plazo, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional y de hasta sesenta (60) días plazo, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- 5.4 En caso de disconformidad con la respuesta brindada a un reclamo o queja, al reclamante (cliente o usuario financiero), le asiste el derecho de acudir ante el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos.
- 5.5 Al interponer un reclamo, queja o consulta de manera presencial, el cliente o usuario financiero debe identificarse presentando su documento de identificación. Al hacerlo en canales virtuales, deberá proporcionar sus datos de identificación, tales como nombre, apellido, número de documento de identificación, entre otros. BanEcuador no solicita a sus clientes, información confidencial de su usuario ni contraseña por enlaces de correos electrónicos, llamadas o mensajes.

- **Canales de atención de reclamos, quejas y consultas**

BanEcuador B.P. pone a disposición del cliente o usuario financiero, diferentes canales de recepción de reclamos, quejas y consultas, tales como:

- 5.6 Físicos: Los clientes o usuarios financieros podrán presentar sus reclamos, quejas o consultas, en cualquiera de nuestras sucursales y agencias a nivel nacional, ya sea de forma verbal o escrita.
- 5.7 Los reclamos o quejas presentados de manera presencial en las oficinas, relacionados con productos y servicios financieros, serán recibidos y registrados por el personal de Balcón de Servicios en el sistema del Banco definido para el efecto y sentará la firma del cliente o usuario en el formulario.
- 5.8 Digitales y telefónicas: BanEcuador B.P. receptorá reclamos quejas y consultas mediante el siguiente correo electrónico atencioncliente@banecuador.fin.ec y/o al Call Center (1800 000 700), donde se detallará el reclamo, queja o consulta de los clientes o usuarios financieros como también en la página Web del Banco donde se encuentra disponible el formulario para dirigir sus reclamos, quejas o consultas.

6. Instrucciones para la atención de reclamos, quejas y consultas

6.1 A través de la página web: www.banecuador.fin.ec

INSTRUCCIÓN 1

Responsable:

Cliente o usuario financiero ingresa un reclamo, queja o consulta a través de la página web institucional, en la siguiente dirección www.banecuador.fin.ec

- a) Escoge la opción de “Educación Financiera” y posteriormente “Derechos del usuario financiero”.
- b) Da clic en el botón “Ingresar queja o reclamo en línea” o “Ingresar consulta en línea” según corresponda.
- c) Completa los datos requeridos en el “Formulario Único de Atención Reclamos/Quejas” (Anexo 1), o el “Formulario de Atención de Consultas” (Anexo 2).
- d) Da clic en la opción “Enviar” (aquellos datos marcados con un asterisco * deben ser proporcionados obligatoriamente).

- e) Revisa el estado de su reclamo o queja, ingresando a la misma página web y escoge la opción “Revisar estado de queja o reclamo en línea”.
- f) Ingresa el número de ticket asignado al registrar el reclamo o queja, el número de identificación del reclamante (cliente o usuario financiero), el código de verificación y da clic en “Consultar”.

6.2 A través de correo electrónico: atencioncliente@banecuador.fin.ec

INSTRUCCIÓN 1

Responsable:

Cliente o usuario financiero

- a) Remite su reclamo, queja o consulta a través de correo electrónico a la dirección atencioncliente@banecuador.fin.ec
- b) Refiere datos tales como, nombres, apellidos, número de documento de identificación, medio de contacto, motivo del reclamo, queja o consulta.

INSTRUCCIÓN 2

Responsable:

Unidad de Atención al Cliente

- a) Recibe la información, la analiza y responde a través del medio que el cliente haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control.
- b) Requiere mediante correo electrónico, mayor información al cliente o usuario financiero para la adecuada atención (en caso de ser necesario).

6.3 A través de Call Center: 1800 000 700

INSTRUCCIÓN 1

Responsable:

Cliente o usuario financiero

- a) Llama telefónicamente al número 1800 000 700.
- b) Marca la opción que le permita comunicarse con un teleoperador.
- c) Indica el motivo de su llamada, ya sea por un reclamo, queja o consulta.
- d) Brinda datos que le permitan identificarse, tales como nombres, apellidos, medios de contacto, entre otros. BanEcuador no solicita a sus clientes, información confidencial de su usuario ni contraseña por enlaces de correos electrónicos, llamadas o mensajes.

INSTRUCCIÓN 2

Responsable:

Teleoperador

- a) Ingresa la comunicación del cliente en el sistema creado para el efecto y lo remite a la Unidad de Atención al Cliente.
- b) Brinda la respuesta para solventar las consultas de los clientes o usuarios.

INSTRUCCIÓN 3

Responsable:

Unidad de Atención al Cliente

- a) Recibe la información, la analiza y responde a través del medio que el cliente haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control.

6.4 A través de balcón de servicios (oficinas a nivel nacional)

INSTRUCCIÓN 1

Responsable:

Cliente o usuario financiero

- a) Se acerca a cualquiera de nuestras oficinas y se dirige al área de balcón de servicios.

INSTRUCCIÓN 2

Responsable:

Asistente de balcón de servicios o Asistente de negocios

- a) Ingresa el reclamo, queja o consulta en el sistema creado para el efecto y lo solventa de ser posible en ese mismo momento.
- b) Remite a la Unidad de Atención al Cliente los reclamos, quejas y consultas que no puedan solventarse inmediatamente.

INSTRUCCIÓN 3

Responsable:

Unidad de Atención al Cliente

- a) Recibe la información, la analiza y responde a través del medio que el cliente haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control.

6.5 A través del defensor del cliente

INSTRUCCIÓN 1

Responsable:

Cliente o usuario financiero

- a) Remite su reclamo o queja a través de correo electrónico a la dirección defensor.cliente@banecuador.fin.ec
- b) Adjunta el “Formulario de reclamos para los usuarios y clientes del sistema financiero para atención del Defensor del Cliente”, copias de su documento de identificación y otros documentos que aporten información a su comunicación, tales como copia de la transacción que motiva el reclamo o queja, copia de denuncia presentada ante organismos legales competentes (en caso de haberla), etc.
- c) Revisa la respuesta que le entregue el Defensor del Cliente una vez finalizado el análisis correspondiente a su reclamo o queja.
- d) Solicita se lleve a cabo una audiencia de conciliación en caso de no estar de acuerdo con la respuesta del Banco.

INSTRUCCIÓN 2

Responsable:

Defensor del cliente

- a) Ingresa el reclamo o queja en el sistema creado para el efecto y lo remite a la Unidad de Atención al Cliente, en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción.
- b) Recibe la respuesta de la Unidad de Atención al Cliente.
- c) Informa la respuesta al reclamante.
- d) Coordina la audiencia de conciliación que se llevará a cabo entre el Banco, debidamente representado por el Gerente de Atención al Cliente y el reclamante, en caso que el cliente la solicite.
- e) Remite el caso a la Superintendencia de Bancos, a fin de que sea resuelto por el organismo de control, en el caso de no llegar a acuerdos en la referida audiencia.

INSTRUCCIÓN 3

Responsable:

Unidad de Atención al Cliente

- a) Recibe la información, la analiza y responde a través del medio que el cliente haya escogido para tal efecto, en el plazo establecido por el organismo de control.

6.6 A través del servicio de ChatBot

Responsable:

Cliente o usuario financiero

- a) Ingresa a través de los canales habilitados para el servicio de ChatBot, ya sea mediante Facebook (<https://www.facebook.com/beto.banecuador>), Whatsapp (+593 323 420 029) o página web (www.banecuador.fin.ec)
- b) Escribe las palabras claves de su consulta, reclamo o queja.

- c) Revisa la información y direcciones que se remite como respuesta en el servicio de ChatBot, en las cuales se solventan las consultas y se instruye sobre cómo registrar un reclamo o queja.

7. Anexos

7.1 Anexo 1: Formulario único de atención de reclamos y quejas del cliente o usuario financiero

Parte frontal

BanEcuador		FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN RECLAMOS / QUEJAS	
No. DE TRÁMITE		1. Su agente es responsable para registrar el reclamo que le hizo esta institución. 2. Para que su reclamo y/o queja sea correctamente atendido, es importante que llene todos los campos pedidos.	
		FECHA: <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO	
CIUDAD			
IDENTIFICACIÓN DEL CUENTE			
PERSONA NATURAL:			
APellido PATERNO	APellido MATERNO	NOMBRE	CÉDULA DE CIUDADANÍA/PASAPORTE
PERSONA JURÍDICA:			
RAZÓN SOCIAL			RUC
REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombre)			
DIRECCIÓN DOMICILIARIA Y CONTACTOS:			
CALLE	No.	INTERSECCIÓN	BARRIO/CIUDADELA
TELÉFONO 1	TELÉFONO 2	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O REQUERIMIENTO			
PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN			
<input type="checkbox"/> CUENTA CORRIENTE	<input type="checkbox"/> CERTIFICADO DE DEPÓSITO	<input type="checkbox"/> SERVICIO RECIBIDO	
<input type="checkbox"/> CUENTA DE AHORRO	<input type="checkbox"/> CONTRAL DE RIESGOS	<input type="checkbox"/> OTRO (ESPECIFIQUE) _____	
<input type="checkbox"/> CHEQUES	<input type="checkbox"/> PRÉSTAMO		
<input type="checkbox"/> CARGO AUTOMÁTICO	<input type="checkbox"/> TAJA POR SERVICIOS		
MONTO DEL RECLAMO			
Valor en números US. \$ _____		Valor en letras _____	
Si es cliente de BanEcuador B.P.			
<input type="checkbox"/> Abono No. _____	<input type="checkbox"/> Cuenta No. _____	<input type="checkbox"/> Tarjeta No. _____	<input type="checkbox"/> Póliza No. _____
BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRESUNTOS HECHOS MATERIA DE ESTE FORMULARIO (Si requiere más espacio puede adjuntar documentos)			
Oficina / lugar _____		Fecha _____	
SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD			
DOCUMENTOS QUE SE AGUNTAN		DOCUMENTOS ADICIONALES (Especifique)	
<input type="checkbox"/> COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE	_____		
<input type="checkbox"/> COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN	_____		
<input type="checkbox"/> COPIA DE DOCUMENTOS ADICIONALES	_____		
NOTIFICACIONES:			
Las notificaciones que genere el presente formulario, solicito me las hagan llegar a:			
<input type="checkbox"/> Correo Electrónico _____	<input type="checkbox"/> Teléfono _____	<input type="checkbox"/> Oficina BanEcuador B.P.	Nombre de la Oficina _____
AUTORIZACIÓN DEL CUENTE			
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 legítimamente autorada.			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DE BANECUADOR B.P.			
Firma del Cliente C.C.	NOMBRE Y APELLIDO DEL SERVIDOR (A) QUE INGRESO EL TRÁMITE	UNIDAD DE ATRIBUCIONAL CUENTE	

Parte Posterior

GUIA PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN (RECLAMOS/ QUEJAS) POR PARTE DE LOS USUARIOS BANEQUADOR B.P.	
Para que su reclamo/queja sea correctamente atendido, es importante que llene todos los campos posibles.	
Ciudad:	Ingrese la ciudad en la que está prestando el reclamo/ queja
Fecha (día/mes/año):	Ingrese la fecha en la que está presentando su solicitud, llenando las casillas respectivas
Persona Natural:	Ingrese el apellido paterno, materno, nombres y el número de cédula de ciudadanía o pasaporte de la persona que presenta el reclamo/ queja
Persona Jurídica:	Ingrese la razón social, el número de RUC y los datos del Representante Legal. (Apellidos paterno, materno, nombres)
Dirección domiciliar y contactos:	Ingrese la calle, número, intersección, barrio/ciudad/cel, teléfonos convencionales, teléfono celular y correo electrónico
Identificación del Reclamo o Queja:	En este campo es necesario señalar puntualmente el servicio o producto 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
Si es cliente de BANEQUADOR B.P.:	
	Ingrese el número de la cuenta de ahorro, cuenta corriente, número de tarjeta de débito o número de préstamo del cual se presenta el reclamo o queja
Breve descripción de los presuntos hechos:	
Oficina/ lugar:	Indique la oficina en donde se suscitó el incidente
Fecha:	Ingrese la fecha en la que ocurrió el incidente
Descripción:	Ingrese un detalle de los hechos materia del reclamo o queja
Solicitud en concreto que dirige a la entidad:	Indique en concreto y de manera específica lo que solicita a BanEcuador B.P.
Documentos que se adjuntan:	Marque la casilla que corresponde a los documentos que adjunte al formulario
Documentos Adicionales:	documentos que presente el cliente detallados
	De tener documentos adicionales detallar los mismos
Notificaciones:	Indique dónde deben enviarse las notificaciones que genere el reclamo o queja (correo electrónico, teléfono u oficina BANEQUADOR B.P.)
DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:	
<input type="checkbox"/> El formulario y su tramitación son gratuitos.	
<input type="checkbox"/> El original de este formulario y la primera copia se recepcionará en Servicios Bancarios. La segunda copia se entregará al cliente como respaldo para dar seguimiento al reclamo/queja con los datos del responsable de la gestión en BanEcuador B.P.	
<input type="checkbox"/> Este formulario también puede obtenerse de la página web de BanEcuador B.P. (www.banecuador.fin.ec)	
<input type="checkbox"/> Lea detenidamente la información que se le solicita	
<input type="checkbox"/> Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su reclamo	

7.2 Anexo 2: Formulario de atención de consultas del cliente o usuario financiero.

Parte frontal



FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS (FAC)

Ciudad: _____ Fecha (DÍA, MES, AÑO): _____ BIODIGAS: _____

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 CIUDADANA: _____

INFORMACIÓN DE CONTACTO

TELÉFONO: _____ CELULAR: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

TIPO DE CUENTA

Ahorro IP _____ Corriente IP _____ Tarjeta IP _____ Prestamo IP _____

PRODUCTO o SERVICIO CONSULTADO

CRÉDITOS

Créditos- Consumo Créditos- Microcrédito Créditos- Pyyme Créditos- Otros _____ Otros _____

OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Asignación al Cliente Banca Electrónica Buro de información crediticia Cajeros automáticos Cuentas corrientes Cuentas de ahorros Depósitos a plazo fijo Depósitos y transferencias judiciales Giroc Pagos y recibidos Seguros

TIPO DE CONSULTA

Información general Requisitos Buro de información crediticia Desactivación de monedero Día hábil no extraordinario Estado de los datos** Solicitud de crédito Otros _____

Horarios de atención Información de contacto funcionarios BE Ubicación de cajeros automáticos Ubicación de oficinas BE Bloqueos / desbloqueo de cuentas Depósitos / pagos / transferencias judiciales Movimientos / saldos / números de cuenta Renovaciones / Cancelaciones Reposición de libreta / chequera Resendos judiciales Tarjetas de cajero automático Transferencias internas / Interbancarias

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

OBSERVACIONES

ATENDIDO POR: Firma: _____ Nombre: _____ Fecha: _____ Hora: _____ N° De Folios: _____	_____ FIRMA DEL USUARIO FINANCIERO CC: _____	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
--	---	--

Parte Posterior

GUIA PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DE BANEQUADOR 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 agenciamás 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 de 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 consulta 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, procedimientos, 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, de escribalas 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