

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 reclamo y/o queja 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 _____
 GÉNERO _____ EDAD _____

REPRESENTANTE LEGAL (apellido paterno, materno, nombres) _____

CÉDULA CIUDADANÍA _____

DIRECCIÓN DOMICILIARIA Y CONTACTOS

PROVINCIA _____ CANTÓN _____ BARRIO/SECTOR _____

CALLE _____ No. _____ INTERSECCIÓN _____ REFERENCIA _____

TELÉFONO 1 _____ TELÉFONO 2 _____ CELULAR _____ CORREO ELECTRÓNICO _____

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN

Cuenta corriente Certificado de depósito Servicio recibido
 Cuenta de ahorros Buró de información crediticia Otro (especifique) _____
 Cheques Préstamo N.º. Cta/operación/tarjeta: _____
 Cajero automático Tarrifa por servicios

MONTO DEL RECLAMO

VALOR EN NÚMEROS _____ VALOR EN LETRAS _____

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRESUNTOS HECHOS MATERIA DE ESTE FORMULARIO

OFICINA /LUGAR DONDE OCURRIERON LOS HECHOS: _____ FECHA DE LOS ACONTECIMIENTOS: _____
DÍA MES AÑO

SI REQUIERE MÁS ESPACIO PUEDE ADJUNTAR DOCUMENTO

SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

Copia cédula de ciudadanía / pasaporte Copia certificado de votación Copia de documentos adicionales

Especifique los documentos adicionales: _____

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.

Firma del Cliente/Usuario

Cl:

ATENDIDO POR: _____ ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL BANCO

Firma: _____

Nombre: _____

Fecha: _____ Hora: _____

Nº de fojas: _____

RECUERDA QUE TAMBIÉN PUEDES HACER
TUS RECLAMOS/QUEJAS 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 ÚNICO DE ATENCIÓN (RECLAMOS/ QUEJAS) POR PARTE DE LOS USUARIOS BANECUADOR 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 domiciliaria y contactos

Ingrese la calle, número, intersección, barrio/ciudadela, 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 BANECUADOR 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 corresponda a los documentos que adjunta 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 BANECUADOR B.P.)

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ✓ El original de este formulario y la primera copia se receptorá 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.
- ✓ Este formulario también puede obtenerse de la página web de BanEcuador B.P. (www.banecuador.fin.ec)
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita
- ✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su reclamo