



**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, queja o consulta.
- ✓ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo, queja 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 de las instituciones financieras o de la Superintendencia de Bancos ([www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.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 lo establecido en la reforma al Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 158.1.- Del derecho al reclamo: "Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo."
- ✓ Se deja expresa constancia del derecho que le asiste al reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento por parte de Banco Amazonas sobre su queja o reclamo, de acudir a la Superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta o de acudir al Defensor del Cliente designado por dicha entidad de control.