

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO



Estimado Cliente: Para su respaldo por favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

Lugar y fecha: _____, ____/____/____
Ciudad Día Mes Año

Agencia receptora: _____ Hora: _____

INFORMACIÓN DEL USUARIO QUE REALIZA EL RECLAMO

Tipo de identificación: Cédula ☐ Pasap. ☐ RUC ☐

Nro. de identificación:

PERSONA NATURAL

PERSONA JURÍDICA

Apellidos: _____
Nombres: _____

Razón Social: _____
Representante Legal: _____
Para RUC

Provincia: _____ Domicilio ☐ Trabajo ☐ Otra ☐
Dirección: _____

Celular:

Teléfono Trabajo: -

Teléfono Domicilio: -

Correo electrónico: _____

INFORMACIÓN DEL RECLAMO

Producto o servicio:

Cuenta de Ahorros ☐ Servicio al Cliente ☐ Otro: (especifique) _____
Créditos ☐ Cajero Automático ☐ _____
Certificado de Depósito ☐ Tarjeta de Débito ☐ _____

Fecha de transacción o suceso: ____/____/____ Hora: ____
Día Mes Año

Monto del reclamo: USD \$ _____

Número de Cuenta, Tarjeta, Certificado de Depósito o Crédito asociado al reclamo: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (en el caso de requerir más espacio, puede adjuntar una carta explicativa)

PETICIÓN CONCRETA HACIA BANCO ATLÁNTIDA S.A.

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA SOPORTE DEL RECLAMO

Copia de cédula de ciudadanía / pasaporte: ☐

Documentos adicionales: (Detalle)

Copia de papeleta de votación: ☐

Copia de la transacción objeto del reclamo: ☐

IMPORTANTE

- El cliente declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a Banco Atlántida S.A. a realizar la validación que se
- El cliente autoriza a que la información generada por este reclamo o requerimiento, sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.

ACEPTACIÓN

PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA:

Firma de aceptación del usuario:
CI:

Firma y sello del colaborador que recepta y
valida el formulario y los procedimientos para
Nombre colaborador:
Hora recepción:

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO

- ➡ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
- ➡ Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis del reclamo.
- ➡ Ingrese la fecha de presentación del formulario, la agencia y hora donde se realiza la entrega del mismo.
- ➡ Ingrese la información del cliente que realiza el reclamo (persona natural/jurídica): tipo de identificación, número de identificación, apellidos, nombre, en caso de ser persona jurídica registre la Razón Social de la Empresa y Representante Legal (para RUC) y número de RUC.
- ➡ Registre la dirección (domicilio, trabajo, otras), correo electrónico y números telefónicos (celular, trabajo y domicilio).
- ➡ Seleccione el producto o servicio motivo del reclamo, fecha y hora de la transacción, número de documento, operación o referencia y valor del reclamo.
- ➡ Describa con detalle los hechos que generaron el reclamo.
- ➡ Describa la petición de manera puntual y concreta.
- ➡ Seleccione los documentos que se adjuntan como soporte a su reclamo; copia cédula de ciudadanía o pasaporte, copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata.
- ➡ Suscriba el formulario con su aceptación y condiciones del ingreso del reclamo en el campo asignado y número de cédula, asegurándose de que le proporcionen copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

Estimado cliente, debe tener presente los siguientes puntos importantes:

- ➡ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ➡ Banco Atlántida S.A. proporcionará el formulario sin ningún condicionamiento.
- ➡ Este formulario también puede obtenerse en nuestra página web: **www.bancoatlantida.ec** o de la Superintendencia de Bancos y Seguros: **www.sbs.gob.ec**
- ➡ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ➡ Adjunte la documentación requerida para no dilatar la tramitación de su queja, consulta o reclamo.
- ➡ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado o en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, le asiste el derecho de acudir al Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos.
- ➡ Las consultas, quejas y reclamos deberán ser atendidas y resueltas en el plazo máximo de quince (15) días, cuando el o los hechos se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta cuarenta (40) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en Servicio al Cliente conforme establece el Código Orgánico Monetario y Financiero.