



BANCO DEL AUSTRO



PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

CONTENIDO

- Importancia de la comunicación en el sistema financiero
- El reclamo
- La queja
- Actores dentro del proceso de cumplimiento de los derechos del usuario financiero
- Formas y figura legales para ejercer los derechos del usuario financiero
- Proceso para presentar la queja/reclamo

Importancia de la comunicación en el sistema financiero

Una comunicación efectiva entre los usuarios financieros y las entidades financieras resulta prioritaria para el buen funcionamiento del sistema financiero.

La carencia de una comunicación efectiva da como resultado:



El reclamo

Comunicación escrita recibida por la institución financiera, organismo de control o defensor del cliente. El usuario solicita la reconsideración de alguna situación o acción realizada por una institución financiera controlada, basados en:

- Alcance de normativas vigentes
- Sanas prácticas
- Buen gobierno corporativo
- Principio de equidad y justicia



La queja

La queja es algo que no está estipulado en un contrato.

Es una expresión de insatisfacción presentada ante la entidad financiera.

Se refiere más al servicio de mala atención al usuario financiero.

Actores dentro del proceso de cumplimiento de los derechos del usuario financiero

Propia entidad

Organismos de Control o defensor del cliente

Otra opción es plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por daños y perjuicios ocasionados.

Formulario de reclamos

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR

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

# DE TRAMITE <input style="width: 50px;" type="text"/>				FECHA						
(Este número registra la entidad)				<table border="1" style="float: right; text-align: center; font-size: small;"> <tr><td>DÍA</td><td>MES</td><td>AÑO</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO								
IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO										
NOMBRE DE LA ENTIDAD <input style="width: 90%;" type="text"/>		SUCURSAL <input style="width: 50%;" type="text"/>	CIUDAD <input style="width: 50%;" type="text"/>							
NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD <input style="width: 90%;" type="text"/>		TELEFONO <input style="width: 50%;" type="text"/>	FAX <input style="width: 50%;" type="text"/>							
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DOMICILIO EXACTO PARA NOTIFICACIONES										
PERSONA NATURAL :										
APELLIDO PATERNO <input style="width: 80%;" type="text"/>		APELLIDO MATERNO <input style="width: 80%;" type="text"/>		NOMBRES <input style="width: 80%;" type="text"/>						
CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE <input style="width: 80%;" type="text"/>	TELEFONO 1 <input style="width: 50%;" type="text"/>	TELEFONO 2 <input style="width: 50%;" type="text"/>	CELULAR <input style="width: 50%;" type="text"/>							
CALLE <input style="width: 80%;" type="text"/>	No. <input style="width: 20%;" type="text"/>	INTERSECCION <input style="width: 80%;" type="text"/>	URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO <input style="width: 80%;" type="text"/>							
BARRIO <input style="width: 80%;" type="text"/>	PARROQUIA <input style="width: 80%;" type="text"/>	CIUDAD -CANTON <input style="width: 80%;" type="text"/>	PROVINCIA <input style="width: 80%;" type="text"/>							
REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A) <input style="width: 80%;" type="text"/>	CORREO ELECTRÓNICO <input style="width: 80%;" type="text"/>									
HORARIO PARA NOTIFICACIONES <input style="width: 80%;" type="text"/>										
PERSONA JURIDICA : RUC: <input style="width: 80%;" type="text"/>										
RAZON SOCIAL <input style="width: 80%;" type="text"/>		REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres) <input style="width: 80%;" type="text"/>								
* IMPORTANTE: ADJUNTAR CROQUIS DE SU DOMICILIO A SER NOTIFICADO										
IDENTIFICACION DEL RECLAMO, CONSULTA O QUEJA										
ENTIDADES CONTROLADAS:										
ENTIDADES FINANCIERAS <input type="checkbox"/>		MONTO DEL RECLAMO <input style="width: 50%;" type="text"/>								
SEGUROS PRIVADOS <input type="checkbox"/>		US \$.								
SEGURIDAD SOCIAL <input type="checkbox"/>										
DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)										
PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD										
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :										
COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE <input type="checkbox"/>		DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)								
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION <input type="checkbox"/>										
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO <input type="checkbox"/>										
AUTORIZACION DEL CLIENTE										
Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, correo electrónico arriba indicados.										
Firma del Cliente										
DETALLE LO SIGUIENTE:										
CONTACTO ADICIONAL: <input style="width: 80%;" type="text"/>		TELEFONO: <input style="width: 50%;" type="text"/>								
DIRECCION: <input style="width: 80%;" type="text"/>										