

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS DE banCODESARROLLO S.A. Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR

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

FECHA

DÍA	MES	AÑO

IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO

NOMBRE DE LA ENTIDAD

AGENCIA

CIUDAD

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD

TELÉFONO

CORREO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL:

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CÉDULA DE CIUDADANÍA/PASAPORTE

EDAD

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CALLE

No.

INTERSECCIÓN

URBANIZACIÓN-EDIFICIO-CASA-OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD - CANTÓN

PROVINCIA

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:

CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO

PERSONA JURÍDICA:

RAZÓN SOCIAL

RUC

REPRESENTANTE LEGAL (Apellidos paterno, materno, nombres)

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CALLE

No.

INTERSECCIÓN

URBANIZACIÓN-EDIFICIO-CASA-OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD - CANTÓN

PROVINCIA

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:

CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS DE banCODESARROLLO S.A. Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR

EJERCE REPRESENTACIÓN POR MEDIO DE:

CARTA ☐ PODER ☐ ES ABOGADO PATROCINADOR ☐

SELECCIONE EL LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

CORREO ELECTRÓNICO ☐ CASILLA JUDICIAL ☐ DIRECCIÓN POSTAL ☐ EN LA SUPERINTENDENCIA ☐

PRODUCTO, PRESTACIÓN O SERVICIO MATERIA DEL RECLAMO

CUENTA CORRIENTE ☐	CUENTA AHORROS ☐	TARJETA DE CRÉDITO/ DÉBITO ☐	
PRÉSTAMO ☐	CERTIFICADO DEPÓSITO ☐	CAJERO AUTOMÁTICO ☐	SEGURIDAD SOCIAL ☐
REFERENCIAS CREDITICIAS ☐	CARGOS POR SERVICIOS ☐	CHEQUES ☐	OTRO ☐

NÚMERO DE: CUENTA, TARJETA, CERTIFICADO DE DEPÓSITO O PRÉSTAMO, U OTRO SERVICIO ASOCIADO A SU PEDIDO

1. NARRACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO EXPUESTOS CON CLARIDAD Y PRECISIÓN (De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

.....

.....

.....

2. PRESENTACIÓN Y ANUNCIO DE LA PRUEBA (De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

.....

.....

.....

3. DETERMINACIÓN DE LA PETICIÓN CONCRETA (De requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

.....

.....

.....

4. MONTO DEL RECLAMO

USD \$	
--------	--

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA/ PASAPORTE	☐
COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN	☐
COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO	☐
COPIA DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES	☐
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL	☐

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar y de requerir más espacio puede adjuntar carta explicativa)

Ha iniciado (ACTOR) un proceso judicial no penal sobre el tema motivo del reclamo presentado:

SI ☐
NO ☐

AUTOTIZACIÓN DEL CLIENTE

Autorizo que las notificaciones y demás documentación que se genere dentro de la atención del presente reclamo, se me las haga llegar a la dirección electrónica arriba indicada.

PARA USO DE LA ENTIDAD

Firma del Reclamante

C.I.:

Revisado por:

Firma

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS DE banCODESARROLLO S.A. Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR

- ✓ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la entidad y la Superintendencia de Bancos 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. Precisando el lugar o medio para notificaciones.
- ✓ Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- ✓ Señale puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo.
- ✓ Realice la descripción sobre los hechos materia del reclamo.
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a la entidad y el monto del reclamo.
- ✓ **ANUNCIO DE LOS MEDIOS DE PRUEBA.**- Cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las siguientes disposiciones del Código Orgánico Administrativo
Artículo 193.- Finalidad de la prueba. En el procedimiento administrativo, cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las disposiciones de este capítulo. A falta de previsión expresa, se aplicará de manera supletoria el régimen común en esta materia.

Artículo 194.- Oportunidad. La prueba será aportada por la persona interesada en su primera comparecencia al procedimiento administrativo. La prueba, a la que sea imposible tener acceso, deberá ser anunciada y aquella que no se anuncie no podrá introducirse en el período de prueba previsto en la norma de la materia o en su defecto, cuando las administraciones públicas lo fijen.

Todo documento, información o pericia que no esté en poder de la persona interesada, que para ser obtenida requiera del auxilio de la administración pública,

facultará para solicitar al órgano administrativo que ordene a quien corresponda que la entregue o facilite de acuerdo con las normas de este Código.

Se podrá solicitar prueba no anunciada en la primera comparecencia, hasta antes de la resolución, siempre que se acredite que no fue de conocimiento de la persona interesada o que, habiéndola conocido, no pudo disponer de la misma. La administración pública podrá aceptar o no esta solicitud. Si la acepta, el órgano dispondrá que se la practique en un término de cinco días y no se podrá solicitar más pruebas.

En el procedimiento administrativo donde no se haya previsto un período de prueba, la administración pública de oficio o a petición de la persona interesada, abrirá un período específico de no más de treinta días.

Artículo 195.- Cargas probatorias. La prueba se referirá a los hechos controvertidos.

En todo procedimiento administrativo en que la situación jurídica de la persona interesada pueda ser agravada con la resolución de la administración pública y en particular, cuando se trata del ejercicio de potestades sancionadoras o de determinación de responsabilidades de la persona interesada, la carga de la prueba le corresponde a la administración pública. En todos los demás casos la carga de la prueba le corresponde a la persona interesada.

La administración pública no exigirá de la persona interesada la demostración de hechos negativos, la ausencia de responsabilidad, su inocencia o cualquier otra forma de prueba ilógica o físicamente imposible.

- ✓ Este formulario también puede obtenerse de la página web de las entidades financieras o de la Superintendencia de Bancos (www.superbancos.gob.ec/bancos/)
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación del reclamo.
- ✓ Si el trámite es realizado por terceros se presentará, adicionalmente, una carta de autorización o poder o procuración judicial y copia de la cédula, certificado de votación de la persona autorizada. Esta información debe ser validada correctamente por parte del personal de balcón de servicios, caso contrario se devolverá el formulario.