



CONTROL DE LA GESTIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE	VERSIÓN:	4,0
FORMULARIO DE RECLAMOS PARA LOS USUARIOS Y CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO PARA ATENCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE	CÓDIGO:	F-EDC-04N
	PERSONA NATURAL O JURÍDICA	

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

DÍA	MES	AÑO

A. NOMBRE DE LA ENTIDAD FINANCIERA CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO

B. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO FINANCIERO Y DOMICILIO EXACTO PARA NOTIFICACIONES

Apellidos y nombres completos de la persona natural:							
Denominación de la Persona Jurídica:							
Apellidos y nombres completos del representante legal:							
CEDULA/RUC/ PASAPORTE		TELÉFONO 1		CELULAR			
CALLE	NÚMERO	INTERSECCIÓN		URBANIZACIÓN - EDIFICIO/CASA - OFICINA - PISO			
PARROQUIA	CIUDAD	CANTÓN		PROVINCIA			
CODIGO POSTAL				CORREO ELECTRÓNICO			

C. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa):

MONTO DEL RECLAMO US \$.

D. PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE AL DEFENSOR DEL CLIENTE:

E. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	☐
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO	☐
OTROS DOCUMENTOS (Detallar):	☐

F. AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO

Autorizo al Defensor del Cliente a solicitar a la entidad financiera la información necesaria para la tramitación del reclamo presentado.
Declaro que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes.

G. ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Yo, _____, portador(a) de la cédula/pasaporte No. _____, autorizo expresamente al Defensor del Cliente a utilizar medios electrónicos, como correo electrónico u otras plataformas digitales institucionales, para realizar notificaciones, enviar requerimientos y comunicar decisiones relacionadas con los trámites o reclamos que presente ante dicha entidad. Señalo como domicilio procesal electrónico el correo electrónico indicado en el literal B, con el compromiso de revisarlo de forma periódica.

Reconozco que toda comunicación realizada mediante medios electrónicos tiene plena validez jurídica y surtirá efectos desde la fecha en que el sistema institucional certifique su envío o recepción, conforme a lo establecido en los artículos 90, 164 y 168 del Código Orgánico Administrativo, el artículo 49 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; y, me responsabilizo por la veracidad y actualización de los datos proporcionados, y por informar oportunamente cualquier cambio en el correo electrónico señalado.

Declaro que he leído y comprendido los términos de este acuerdo, y que presto mi consentimiento libre e informado para su aplicación. Este acuerdo tendrá vigencia para todos los trámites que realice ante el Defensor del Cliente mientras no se notifique su revocatoria expresa por mi parte.

Firma del Usuario
CI: