

CONOZCA SOBRE EL DERECHO A RECLAMAR



Estimado cliente y usuario del sistema financiero:

Usted tienen derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley.

Las instituciones financieras deben atender en un plazo de quince días si se tratan de reclamos originados en el país y de dos meses cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

1. ANTE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA:

El cliente y usuarios tienen derecho a presentar sus quejas o reclamos a través de los diferentes canales de comunicación que dispone la Institución Financiera, mismas que deben ser atendidas en forma diligente, y que las respuestas que reciban sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.



Los diferentes canales de comunicación que disponen las instituciones financieras son: vía telefónica, correo electrónico, página web, personalmente y a través de los buzones de sugerencias que algunas disponen, utilizando los formatos correspondientes.

2. ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE:

El Defensor del Cliente es un mediador, o conciliador, entre el usuario y la Institución Financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Es decir dentro de su gestión puede llegar a un acuerdo entre las partes y solucionar problemas presentados, sean consultas o reclamos de los clientes de las entidades financieras.

El Defensor del Cliente atenderá a los clientes o usuarios financieros vía telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptorá reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico



3. ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS:

En donde pueden acudir personalmente o ingresar a la página web:
<http://www.superbancos.gob.ec>, donde dejará o enviará su queja o reclamo.



UNA INFORMACIÓN
DE

BANCO

VisionFund
ECUADOR