

INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Su opinión es importante para nosotros

Queremos brindarle un mejor servicio, por esta razón ponemos a su disposición nuestros canales de atención al cliente para que presente sus reclamos y sugerencias.

Cómo presentar el reclamo?



Por carta

En forma personal puede dirigirse a cualquiera de nuestras oficinas disponibles a nivel nacional, en donde un Delegado de Atención al Cliente estará presto para atenderle y de manera escrita, mediante el formulario diseñado para el efecto, receptorá su reclamo o sugerencia.



Por teléfono

Llamando al número telefónico (02) 2260-260 Ext. 2135 o a nuestro Call Center 1700 SOLIDARIO (765432), donde su reclamo o sugerencia será atendido por un Delegado de Atención al Cliente.



A través de casilla postal

Enviando una carta a la casilla postal #17.21.1965 correspondiente a Banco Solidario, Departamento de Atención al Cliente.



Por correo electrónico

Vía correo electrónico a:
titulardeatencionalcliente@solidario.fin.ec

Qué documentos deberá adjuntar al reclamo?

Recuerde que en primera instancia, debe presentar su reclamo ante Banco Solidario S.A.

Como respaldo a su solicitud deberá adjuntar los siguientes documentos:

- Copia de documento de identificación del cliente. (cédula o pasaporte)
- Documentos que respaldan su reclamo. (libreta de ahorros, comprobante de pago, estado de cuenta, entre otros)

En caso de que el reclamo sea presentado por un tercero, se deberá adjuntar a los documentos mencionados:

- Carta de autorización a un tercero.
- Copia del documento de identificación de la persona autorizada para efectuar el trámite.

En qué tiempo recibirá una respuesta a su reclamo?

El presente requerimiento será atendido en un plazo máximo de 15 días cuando se traten de transacciones originadas en el país; caso contrario el plazo de solución podría extenderse hasta 60 días.

Es importante recordar que la recepción de su reclamo, no constituye una solución favorable al mismo. Cada caso es analizado y en base a ello se emitirá una respuesta oportuna.