

## GUIA DE LLENADO DEL FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS CONTENIDO EN EL PORTAL WEB DEL BIESS

### NORMATIVA

Cumplimiento de la Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C de 28 de julio de 2020 y Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos.

### OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo estandarizar y normar el llenado de los campos contenidos en el formulario de atención de requerimientos y quejas contenidos en el portal web del Biess.

### DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- El formulario y su tramitación son gratuitos,
- Lea detenidamente la información solicitada, adjuntando toda la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su requerimiento o queja.

DATOS DEL FORMULARIO	OBSERVACIONES	CAMPO MANDATORIO
Fecha y hora:	El campo se llenará de manera automática bajo el siguiente formato “día, mes y año” y hora – dd/mm/aaaa, hh:mm en el formulario final	
Identificación*	El usuario financiero podrá ingresar hasta 13 dígitos numéricos, no se aceptan caracteres especiales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de identidad: 10 dígitos</li> <li>• RUC: 13 dígitos</li> </ul>	x
Apellidos y Nombres*	El usuario financiero podrá ingresar sus datos de apellidos y nombres en formato de texto, no se acepta registros numéricos.	x
Edad*:	El usuario financiero podrá ingresar hasta 3 dígitos numéricos, no se aceptan caracteres especiales, ni registros de texto.  En el caso de que el caso referencie a un RUC, este campo no aplica.	x
Género*:	El usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Femenino</li> <li>• Masculino</li> <li>• Otro</li> </ul>	x
Teléfono*:	El usuario financiero podrá ingresar hasta 30 dígitos numéricos, no se aceptan caracteres especiales, ni registros de texto.	x
Correo electrónico*:	El usuario financiero podrá ingresar hasta 40 caracteres, siempre y cuando se ingrese “@” como parte de los mismos.	x
Provincia*:	El usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Azuay</li> <li>• Bolívar</li> <li>• Cañar</li> <li>• Carchi</li> <li>• Chimborazo</li> <li>• Cotopaxi</li> <li>• El Oro</li> <li>• Esmeraldas</li> <li>• Galápagos</li> </ul>	x

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guayas</li> <li>• Imbabura</li> <li>• Loja</li> <li>• Los Ríos</li> <li>• Manabí</li> <li>• Morona Santiago</li> <li>• Napo</li> <li>• Orellana</li> <li>• Pastaza</li> <li>• Pichincha</li> <li>• Santa Elena</li> <li>• Santo Domingo de los Tsáchilas</li> <li>• Sucumbíos</li> <li>• Tungurahua</li> <li>• Zamora Chinchipe</li> </ul>		
Cantón *:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azuay</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Camilo Ponce Enríquez</li> <li>▪ Chordeleg</li> <li>▪ Cuenca</li> <li>▪ El Pan</li> <li>▪ Girón</li> <li>▪ Guachapala</li> <li>▪ Gualaceo</li> <li>▪ Nabón</li> <li>▪ Oña</li> <li>▪ Paute</li> <li>▪ Pucará</li> <li>▪ San Fernando</li> <li>▪ Santa Isabel</li> <li>▪ Sevilla de Oro</li> <li>▪ Sígsig</li> </ul>	x
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolívar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caluma</li> <li>▪ Chillanes</li> <li>▪ Chimbo</li> <li>▪ Echeandía</li> <li>▪ Guaranda</li> <li>▪ Las Naves</li> <li>▪ San Miguel</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cañar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Azogues</li> <li>▪ Biblián</li> <li>▪ Cañar</li> <li>▪ Déleg</li> <li>▪ El Tambo</li> <li>▪ La Troncal</li> <li>▪ Suscal</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carchi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tulcán</li> <li>▪ Bolívar</li> <li>▪ Espejo</li> <li>▪ Mira</li> <li>▪ Montúfar</li> <li>▪ San Pedro de Huaca</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotopaxi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Maná</li> <li>▪ Latacunga</li> <li>▪ Pangua</li> <li>▪ Pujilí</li> <li>▪ Salcedo</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Saquisilí</li> <li>▪ Sigchos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chimborazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alausí</li> <li>▪ Colta</li> <li>▪ Cumandá</li> <li>▪ Chambo</li> <li>▪ Chunchi</li> <li>▪ Guamote</li> <li>▪ Guano</li> <li>▪ Pallatanga</li> <li>▪ Penipe</li> <li>▪ Riobamba</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Oro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Machala</li> <li>▪ Arenillas</li> <li>▪ Atahualpa</li> <li>▪ Balsas</li> <li>▪ Chilla</li> <li>▪ El Guabo</li> <li>▪ Huaquillas</li> <li>▪ Marcabelí</li> <li>▪ Pasaje</li> <li>▪ Piñas</li> <li>▪ Portovelo</li> <li>▪ Santa Rosa</li> <li>▪ Zaruma</li> <li>▪ Las Lajas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esmeraldas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esmeraldas</li> <li>▪ Atacames</li> <li>▪ Eloy Alfaro</li> <li>▪ Muisne</li> <li>▪ Quinindé</li> <li>▪ Rio Verde</li> <li>▪ San Lorenzo</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Galápagos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ San Cristóbal</li> <li>▪ Isabela</li> <li>▪ Santa Cruz</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guayas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guayaquil</li> <li>▪ Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)</li> <li>▪ Balao</li> <li>▪ Balzar</li> <li>▪ Colimes</li> <li>▪ Daule</li> <li>▪ Durán</li> <li>▪ El Empalme</li> <li>▪ El Triunfo</li> <li>▪ Milagro</li> <li>▪ Naranjal</li> <li>▪ Naranjito</li> <li>▪ Palestina</li> <li>▪ Pedro Carbo</li> <li>▪ Samborondón</li> <li>▪ Santa Lucía</li> <li>▪ Salitre (Urbina Jado)</li> <li>▪ San Jacinto De Yaguachi</li> <li>▪ Playas</li> <li>▪ Simón Bolívar</li> <li>▪ Coronel Marcelino Maridueña</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lomas De Sargentillo</li> <li>▪ Nobol</li> <li>▪ General Antonio Elizalde (Bucay)</li> <li>▪ Isidro Ayora</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imbabura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ibarra</li> <li>▪ Antonio Ante</li> <li>▪ Cotacachi</li> <li>▪ Otavalo</li> <li>▪ Pimampiro</li> <li>▪ San Miguel De Urququí</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Loja</li> <li>▪ Calvas</li> <li>▪ Catamayo</li> <li>▪ Celica</li> <li>▪ Chaguarpamba</li> <li>▪ Espíndola</li> <li>▪ Gonzanamá</li> <li>▪ Macará</li> <li>▪ Paltas</li> <li>▪ Puyango</li> <li>▪ Saraguro</li> <li>▪ Sozoranga</li> <li>▪ Zapotillo</li> <li>▪ Pindal</li> <li>▪ Quilanga</li> <li>▪ Olmedo</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Ríos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baba</li> <li>▪ Babahoyo</li> <li>▪ Buena Fe</li> <li>▪ Mocache</li> <li>▪ Montalvo</li> <li>▪ Palenque</li> <li>▪ Puebloviejo</li> <li>▪ Quevedo</li> <li>▪ Quinsaloma</li> <li>▪ Urdaneta</li> <li>▪ Valencia</li> <li>▪ Ventanas</li> <li>▪ Vinces</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manabí</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bolívar</li> <li>▪ Chone</li> <li>▪ El Carmen</li> <li>▪ Flavio Alfaro</li> <li>▪ Jama</li> <li>▪ Jaramijó</li> <li>▪ Jipijapa</li> <li>▪ Junín</li> <li>▪ Manta</li> <li>▪ Montecristi</li> <li>▪ Olmedo</li> <li>▪ Paján</li> <li>▪ Pedernales</li> <li>▪ Pichincha</li> <li>▪ Portoviejo</li> <li>▪ Puerto López</li> <li>▪ Rocafuerte</li> <li>▪ San Vicente</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Santa Ana</li> <li>▪ Sucre</li> <li>▪ Tosagua</li> <li>▪ Veinticuatro de Mayo</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Morona Santiago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gualaquiza</li> <li>▪ Huamboya</li> <li>▪ Limón Indanza</li> <li>▪ Logroño</li> <li>▪ Morona</li> <li>▪ Pablo Sexto</li> <li>▪ Palora</li> <li>▪ San Juan Bosco</li> <li>▪ Santiago de Méndez</li> <li>▪ Sucúa</li> <li>▪ Taisha</li> <li>▪ Tiwintza</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Napo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Archidona</li> <li>▪ Carlos Julio Arosemena Tola</li> <li>▪ El Chaco</li> <li>▪ Quijos</li> <li>▪ Tena</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orellana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aguarico</li> <li>▪ La Joya de los Sachas</li> <li>▪ Loreto</li> <li>▪ Orellana</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pichincha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cayambe</li> <li>▪ Distrito Metropolitano de Quito</li> <li>▪ Mejía</li> <li>▪ Pedro Moncayo</li> <li>▪ Pedro Vicente Maldonado</li> <li>▪ Puerto Quito</li> <li>▪ Rumiñahui</li> <li>▪ San Miguel de Los Bancos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pastaza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arajuno</li> <li>▪ Mera</li> <li>▪ Pastaza</li> <li>▪ Santa Clara</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santa Elena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Libertad</li> <li>▪ Salinas</li> <li>▪ Santa Elena</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santo Domingo de los Tsáchilas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Santo Domingo</li> <li>▪ La Concordia</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucumbíos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cascales</li> <li>▪ Cuyabeno</li> <li>▪ Gonzalo Pizarro</li> <li>▪ Lago Agrio</li> <li>▪ Putumayo</li> <li>▪ Shushufindi</li> <li>▪ Sucumbíos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tungurahua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambato</li> <li>▪ Baños</li> <li>▪ Cevallos</li> <li>▪ Mocha</li> <li>▪ Patate</li> <li>▪ Pelileo</li> <li>▪ Píllaro</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quero</li> <li>▪ Tisaleo</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zamora Chinchipe           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centinela del Cóndor</li> <li>▪ Chinchipe</li> <li>▪ El Pangui</li> <li>▪ Nangaritzta</li> <li>▪ Palanda</li> <li>▪ Paquisha</li> <li>▪ Yacuambi</li> <li>▪ Yantzaza</li> <li>▪ Zamora</li> </ul> </li> </ul>	
Calle principal*:	El usuario financiero podrá ingresar hasta 300 caracteres, no se aceptan caracteres especiales (ñ, ´, /, -, *, #, %, \$, @, é, i)	x
Calle secundaria:	El usuario financiero podrá ingresar hasta 300 caracteres, no se aceptan caracteres especiales (ñ, ´, /, -, *, #, %, \$, @, é, i)	
Numeración:	El usuario financiero podrá ingresar hasta 10 caracteres, no se aceptan caracteres especiales (ñ, ´, /, -, *, #, %, \$, @, é, i)	
Referencia:	El usuario financiero podrá ingresar el detalle de su referencia domiciliaria, no se aceptan caracteres especiales (ñ, ´, /, -, *, #, %, \$, @, é, i)	
Tipo de trámite:	El usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: Requerimiento, Queja	x
Producto:	El usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems: Préstamo Hipotecario, Préstamo Quirografario, Préstamo Prendario	x
Tipo de queja	El usuario financiero podrá elegir del listado desplegable los siguientes ítems, siempre y cuando escoja la opción de "Queja" en el tipo de trámite: Insatisfacción por la atención recibida, Insatisfacción por no recibir atención, Insatisfacción sobre los productos ofertados.	x
Petición*:	El usuario financiero podrá ingresar el detalle de la petición de su requerimiento. El sistema permitirá el ingreso máximo de hasta 3.000 caracteres incluido espacios.	x
Adjuntar archivo:	El sistema permitirá el ingreso máximo de 3MB (1 solo archivo debe contener todos los documentos de respaldo). El formato de los archivos será: JPEG PNG PDF	