

INFORME NO.CQR-FCPCJSSB-002-12-2021

D.M. Quito, 30 de Diciembre de 2021

Licenciada

Adriana Cañar Sánchez

**REPRESENTANTE LEGAL FCPC DE JUBILACIÓN DE LOS
SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Presente.-

ASUNTO: INFORME ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2021

En cumplimiento a la Resolución No. SB-2020-0540 de la Superintendencia de Bancos y al INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCPC DE JUBILACIÓN DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. El mismo que se encuentra a disponibilidad de los partícipes en el link: <http://www.fcpc-sbs.com.ec/form/form01.php> en el cuál se indica lo siguiente:



“Art. 7.- Área competente para conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados.- El Representante Legal del Fondo designará un funcionario que será encargado de resolver las consultas, quejas y/o reclamos. Este funcionario no debe participar directamente en ninguna de las áreas donde se conceden prestaciones a los partícipes y será apoyado por la experticia y conocimiento de cada uno de los jefes de área, estos son:

- Departamento Contable
- Departamento de Recaudaciones
- Departamento de Crédito
- Departamento Legal

De igual manera, la indicación del funcionario a cargo de la recepción y resolución de reclamos debe encontrarse claramente determinado en los medios oficiales del Fondo y se debe establecer los medios de contacto con este funcionario”.

Por lo que se ha procedido a insertar un formulario amigable y fácil de llenar por los partícipes en la página web en el siguiente link:

<http://www.fcpc-sbs.com.ec/form/form01.php>

Formulario de Consulta, Quejas y Reclamos

1) Datos del Solicitante

Cedula: Fecha de Nacimiento: Edad:

Apellidos y Nombres:

Teléfono: Celular: Ciudad:

Nacionalidad: Dirección:

Correo Electrónico:

2) DETALLES DE LA CONSULTA QUEJAS O RECLAMOS

Adjuntar Carta explicativa o detalle de consulta, queja o reclamo

Fecha de Recepción de Consulta Queja o Reclamo: 16/06/2021


REGISTRAR FORMULARIO

Nota:

- Declara que la información personal proporcionada en el formulario es verdadera, por tanto Firma al Fondo Complementario de toda responsabilidad, social, civil y administrativa, inclusive frente a terceros, si está información proporcionada fuera de fecho, errónea, autorizo su verificación y uso.
- Acepto que la información proporcionada está sujeta a constante actualización. Por tanto, el Fondo Complementario no asume responsabilidad alguna, presente o futura, respecto de las variaciones que se produzcan en la misma.


Para ello se realizaron varias pruebas y ensayos para garantizar la conectividad y la respuesta entre usuario y receptor, la misma que se observa en el siguiente cuadro, cabe indicar que el sistema le designa un número de caso o incidencia automáticamente siempre y cuando el formulario haya sido llenado correctamente.

<http://www.fcpc-sbs.com.ec/cons/>




FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS FCSBS


INTRANET



CONSULTA INDIVIDUAL




LISTADO ALFABETICO




INGRESO ACTUALIZACION DE PARTICIPES


0000000000




FORMULARIO SEGUIMIENTO



FORMULARIO ACTUALIZACION



FORMULARIO DOCUMENTOS



MENU INICIAL

www.fcpc-sbs.com.ec

<http://www.fcpc-sbs.com.ec/form/form05.php>



Formulario de Consulta, Quejas y Reclamos



Hoy #:	NREF	CEDU	FNAC	EDAD	NOMB	TELE	CELL	CIUD	NACI	DIRE	MAIL	MSG1	FECD	FRES	RESP	ESTA
100001	1701234560	01/01/1982	39	REGISTRO DE PRUEBA	tele 0999017332		CIUD	ECUATORIANO	LEONIDAS PLAZA	CASA	acastrov2000@yahoo.com	MENSAJE DE PRUEBAS	07/02/2021			A
100004	1701234560	02/04/1956	65	REGISTRO DE PRUEBA	02227293 0999017332		QUITO	ECUATORIANO	H.MOICAYO E10-24		acastrov2000@yahoo.com	PRUEBA 10072021 1345	10/07/2021			A
100005	1709224859	04/11/1987	54	ZUZUGA MONTALVO CARLOS NEPTALI	099540392 0995403926		QUITO	ECUATORIANO	GASPAR DE VILLARDEL E 1345 Y MANUEL DE G		czuriga@superbancos.gob.ec	BUEN DÍA, SALUDOS CORDIALES. POR ESTE MEDIO PROCEDO A REALIZAR LA SIGUIENTE CONSULTA, CONFORME LA NORMATIVA 200 UN PARTICIPE PUEDE SOLICITAR LA DESAFILIACION CON ESTA PETICION PODRIA LIQUIDARME CANCELANDO LOS VALORES QUE ADEUDO Y NO ESTAR EN MORA. GRACIAS	12/07/2021			A
100007	1709224859	31/08/2021	0	ZUZUGA MONTALVO CARLOS NEPTALI	2998100 0995403926		QUITO	ECUATORIANO	ISMAEL SOLIS Y ROBERTO ESPINOSA ARMEÑA		czuriga@superbancos.gob.ec	PRESENTARÉ DOCUMENTO FÍSICO	31/08/2021			A



Con estos antecedentes se indica que se ha registrado un caso por atender sobre consultas, quejas y reclamos a través de este sistema con fechas 12 de julio de 2021 y 31 de agosto de 2021 pertenecientes al mismo partícipe, mismo que fue atendido de inmediato comunicándose vía telefónica con el partícipe y solventando la consulta que tenía sobre el tema de desafiliación del fondo, es la única consulta realizada en lo que va el segundo semestre del año 2021 por esta vía.

Sin otro particular, me despido quedando atenta a sus comentarios.



Atentamente
Anita Salazar
Asistente FCPCJSSB