

Formulario gratuito de reclamos por parte
del consumidor financiero



Lugar y fecha: _____ / _____ / _____
Ciudad Día Mes Año

Agencia receptora: _____ Hora: _____

Información del cliente que realiza el reclamo

Tipo de identificación: Cédula ☐ Pasaporte ☐ RUC ☐
Apellidos: _____
Razón Social (para RUC): _____

Número de identificación:
Nombres: _____
Representante Legal: _____
Para RUC (Nombre y apellidos completos)

Dirección: ☐ Domicilio ☐ Trabajo ☐ Otra _____
Correo electrónico: _____

Celular:
Teléfono Trabajo:
Teléfono Domicilio:

Información del reclamo

Cuenta(s): Ahorro ☐ _____
Corriente ☐ _____
Tarjeta de Crédito ☐ _____
Otro ☐ _____

Fecha de transacción o suceso: _____ / _____ / _____ Hora: _____
Día Mes Año

Número de documento/operación/referencia: _____ Monto: _____

Canal de transacción

Cajero Automático ☐ Banca Web ☐ Banca Móvil (App) ☐ Otro ☐ Detalle _____

Descripción de los hechos materia del reclamo

Detalle su petición concreta

Detalle los documentos que se están adjuntando como soporte a su reclamo

Copia cédula de ciudadanía / pasaporte ☐
Copia de la transacción objeto del reclamo ☐
Otro ☐

Detalle (otro): _____

Detalle los documentos que se están adjuntando como soporte a su reclamo

- El cliente declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a Banco Pichincha C.A. a realizar la validación que se considere pertinente.
- El cliente autoriza a que la información generada por este reclamo o requerimiento, sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.

INFORMACIÓN PARA USO INTERNO DEL BANCO

Firma de aceptación del cliente
CI:

Firma y sello del colaborador que recepta el formulario
y valida los procedimientos para este servicio
Usuario: _____ Hora recepción: _____

Instructivo para ingresar datos en el formulario para la recepción de reclamos por parte de los consumidores de las entidades del sistema financiero

- ▶ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
- ▶ Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis del reclamo.
- ▶ Ingrese la fecha de presentación del formulario, la agencia y hora donde se realiza la entrega del mismo.
- ▶ Ingrese la información del cliente que realiza el reclamo (persona natural/jurídica): tipo de identificación, número de identificación, apellidos, nombre, en caso de ser persona jurídica registre la Razón Social de la Empresa y Representante Legal (para RUC) y número de RUC.
- ▶ Registre la dirección (domicilio, trabajo, otras), correo electrónico y números telefónicos (celular, trabajo y domicilio).
- ▶ Seleccione el número de cuenta (ahorros o corriente) o Tarjeta de Crédito, motivo del reclamo, fecha y hora de la transacción, número de documento, operación o referencia y valor del reclamo.
- ▶ Seleccione el canal de la transacción donde se originó el reclamo; Cajero Automático, Banca Web, Banca Móvil (App) y/o/u Otros (especifique el canal)
- ▶ Describa con detalle los hechos que generaron el reclamo.
- ▶ Describa la petición de manera puntual y concreta.
- ▶ Seleccione los documentos que se adjuntan como soporte a su reclamo; copia cédula de ciudadanía o pasaporte, copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata.
- ▶ Considere que UD., como cliente:
 - Declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a Banco Pichincha C.A. a realizar la validación que considere pertinente.
 - Autoriza a que la información generada por este reclamo sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.
- ▶ Registre la firma de aceptación y condiciones del ingreso del reclamo en el campo asignado y número de cédula.

Estimado cliente, considere los siguientes puntos importantes:

- ▶ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ▶ La institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- ▶ Este formulario también puede obtenerse de la página web de las instituciones financieras.
- ▶ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ▶ Adjunte la documentación requerida para no dilatar la tramitación de su queja, consulta o reclamo.
- ▶ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado o en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, le asiste el derecho de recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos en el ámbito de sus respectivas competencias, conforme la Resolución **No. SB-2020-0540**, Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.
- ▶ Las consultas, quejas y reclamos deberán ser atendidas y resueltas en el plazo máximo de quince (15) días, cuando el o los hechos se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta cuarenta (40) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, conforme establece el Código Orgánico Monetario y Financiero.