

## Formulario de reclamos

Estimado cliente: para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

Lugar / Fecha (DD/MM/AAAA)

Número de trámite

### DATOS DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (Persona natural)

Nombres		Apellido paterno	Apellido materno
Género <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino		Cédula / Pasaporte	

### PERSONA JURÍDICA

REPRESENTANTE LEGAL		Nombres		Apellido paterno	Apellido materno
RUC		Razón social			

### DIRECCIÓN

Provincia	Ciudad / Cantón	Barrio / Ciudadela / Urbanización	
Calle	No.	Intersección	Junto a - cerca de - frente a:
Teléfonos	Celular	Correo electrónico	

### RECLAMO DE TARJETAS DE CRÉDITO / CARDHOLDER DISPUTE

Comercio / Merchant	Fecha (DD/MM/AAAA) / Date (DD/MM/YYYY)	Referencia / Reference	Monto / Amount

Por favor marque la casilla apropiada. / Please check the appropriate box.

- |   |   |
|---|---|
| <p><input type="checkbox"/> 1. El monto de la compra fue alterado de USD _____ a _____ (Adjunte copia de su factura/voucher)<br/>The amount of the sale was increased from USD _____ to _____ (Attach voucher/invoice)</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Recibí un ajuste de precio (nota de crédito) para la transacción arriba indicada que no aparece en mi estado de cuenta. (Adjunte copia de voucher de crédito)<br/>I received a price adjustment (credit voucher) on the above transaction and it has not appeared on my statement account. (Attach credit voucher receipt)</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Autoricé la compra, pero la mercadería o servicio no fue recibido por mí ni por ningún otro autorizado por mí. (Adjunte copia de su pedido, factura o nota de envío)<br/>I authorize the sale, but the merchandise or service was never received by me or by any person authorized by me. (Attach copy of order, invoice or delivery note)</p> <p><input type="checkbox"/> 4. El cobro ha sido duplicado. Certifico que solo hice una transacción por un monto de USD _____<br/>The charge has been duplicated. I certify that I made only one transaction in this merchant for amount of USD _____</p> <p><input type="checkbox"/> 5. La firma en el comprobante de venta no es mía ni de ningún otro autorizado por mí, sin embargo, yo hice una compra en ese comercio. Certifico que todas las tarjetas de mi cuenta se encuentran actualmente en mi poder.<br/>The signature on the sales slip is not mine nor of anyone authorized by me. However I did make one transaction with the merchant. I certify that all cards issued to my account are presently in my possession.</p> | <p><input type="checkbox"/> 6. La compra fue pagada por otros medios. (Adjuntar copia del recibo, cheque u otro documento donde se refleje el pago) Cheque _____ Efectivo _____<br/>The transaction was paid by others means. (Attach copy of receipt, check or any other document of the payment) Check _____ Cash _____</p> <p><input type="checkbox"/> 7. Certifico que la transacción arriba indicada no fue hecha por mí ni por ninguna otra persona autorizada por mí para usar mi tarjeta.<br/>I certify that the transaction listed above was neither made by me nor by anyone authorized by me to use my card.</p> <p><input type="checkbox"/> 8. Efectué una reservación pero la cancelé.<br/>El número de cancelación es: _____<br/>I made a reservation. But it was cancelled. The cancellation number is: _____</p> <p><input type="checkbox"/> 9. Cancelé el servicio que mantenía con este establecimiento (Adjunto carta de cancelación).<br/>I cancelled the service with this merchant (Attach cancellation letter).</p> <p><input type="checkbox"/> 10. Efectué un avance en efectivo, sin embargo el cajero no me dispuso el dinero.<br/>I made a cash advance; however the ATM did not dispense the money.</p> <p><input type="checkbox"/> 11. Devolví mercancía defectuosa/cancelé servicio/no coincidía con lo descrito.<br/>(fecha devolución/explicación detallada)<br/>I gave back merchandise/service because it was not as described.<br/>(date of devolution/ explanation in details).</p> <p><input type="checkbox"/> 12. Estoy reclamando el cargo porque: (explique detalladamente)<br/>I am disputing the charge because (explanation in details).</p> |
|---|---|

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

### PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

Documentos que se adjuntan  Copia cédula de ciudadanía / pasaporte  Copia de papeleta de votación  Copia de la transacción objeto del reclamo

Documentos adicionales (detallar)

Autorización del cliente: Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, e-mail arriba indicados.

Firma / Cardholder signature \_\_\_\_\_

Nombre / Cardholder name \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

Lugar y fecha / Place and date

## INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.

- ▶ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ▶ Ingrese la información sobre nombre, dirección, número telefónico, ciudad, correo electrónico, etc. Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
- ▶ Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- ▶ Es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o consulta.
- ▶ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta.
- ▶ Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.
- ▶ Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
- ▶ Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcionen la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

### DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- El formulario y su tramitación son gratuitos.
- La institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.
- De conformidad con el Artículo 8, Sección III, Capítulo V del título XIV "transparencia de información" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, la institución financiera debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Bancos y Seguros.