



FORMULARIO DE RECLAMOS PRESENTADO POR LOS CLIENTES AL BANCO DELBANK S.A.

Codigo SACREG015

Fecha: ago2020

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

N° de Trámite <small>Número registrado por la entidad</small>	<input type="text"/>	FECHA	DIA	MES	AÑO
			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

TIPO DE PETICIÓN:	CONSULTA <input type="text"/>	QUEJA <input type="text"/>	RECLAMO <input type="text"/>
<i>IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGUE EL RECLAMO</i>			
NOMBRE DEL EMPLEADO DEL BANCO	AGENCIA	CIUDAD	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO -QUEJA O CONSULTA			
PERSONA NATURAL <input type="text"/>		PERSONA JURÍDICA <input type="text"/>	
APELLIDOS: PATERNO Y MATERNO/ REP. LEGAL		NOMBRES COMPLETOS/ REP. LEGAL	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL:		DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
CÉDULA/ PASAPORTE ó RUC	TELÉFONO 1	TELÉFONO 2	CELULAR
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CORREO ELECTRONICO		DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
CONTACTO PARA REPORTAR RESOLUCIÓN		TELÉFONO 1	CELULAR
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO - QUEJA ó CONSULTA			
PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN:			
CUENTA CORRIENTE <input type="checkbox"/>	CUENTA DE AHORROS <input type="checkbox"/>	PRESTAMO <input type="checkbox"/>	MONTO DEL RECLAMO
GIROS <input type="checkbox"/>	CAJEROS AUTOMATICOS <input type="checkbox"/>	CDP <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
SERVICIOS VENTANILLA <input type="checkbox"/>	OTRO: ESPECIFIQUE		
NÚMERO DE CUENTA, NÚMERO DE TARJETA DE DEBITO ,CLAVE DE GIROS			<input type="text"/>
<input type="text"/>			<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO - QUEJA ó SUEGERENCIA <i>(Si requiere mas espacio, puede adjuntar carta explicativa)</i>	
<input type="text"/>	

DOCUMENTO QUE SE ADJUNTAN:	DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)
COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA/ PASAPORTE/ RUC <input type="text"/>	<input type="text"/>
COPIA DE TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO <input type="text"/>	<input type="text"/>

***** PARA USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA*****			
DATOS DEL ÁREA ENCARGADA A RESOLVER			
NOMBRE DEL RECEPTOR:	<input type="text"/>	ÁREA:	<input type="text"/>
FECHA DE LA RECEPCIÓN:	<input type="text"/>	FECHA DE RESOLUCIÓN:	<input type="text"/>
DETALLE DE LA RESOLUCIÓN			
<input type="text"/>			

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

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

_____ Firma del cliente/ Representante Legal C.I.:	_____ Firma del receptor Nombre y Apellido:	_____ Firma del área resuelto Nombre y Apellido:
--	---	--

Elaborado por: Mejoramiento Continuo

Revisado por: Servicio al Cliente

Aprobado por: Gerencia General

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

- ✓ 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 el nombre de la entidad y la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, certificado de depósito o préstamo.
- ✓ Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, 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
- ✓ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo, queja o sugerencia.
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a nuestro banco .
- ✓ 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.

disconformidad con el pronunciamiento de esta entidad, ó el reclamo no sea atendido dentro del plazo de quince (15) días, tratándose de reclamos por transacciones originadas en el país; y, de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. El reclamo debe ser presentado por el cliente o su representante legal o convencional, dirigido al defensor del cliente de esta entidad, quien deberá dejar constancia de la fecha y lugar de recepción del reclamo.

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
- ✓ Ud. tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el Defensor del cliente de esta entidad, ante cualquiera de las oficinas de atención al cliente de la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que han presentado sus reclamaciones.