



## 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 Imprescindible 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 (personal 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 está adjuntando 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.
- ❑ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ❑ Adjunte la documentación requerida para de esta manera 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 sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, conforme la Resolución No. SB-2020-0540, Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.