



Estimado cliente:

Informamos que el formulario para presentar consultas, quejas y/o reclamos, puede obtenerlo en nuestra área de Atención de Consultas, Quejas y/o Reclamos o descargarlo de nuestra página web www.bancoamazonas.com; se recuerda que el formulario y su tramitación son gratuitos.

De conformidad con lo establecido en la reforma al Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 158.1.- Del derecho al reclamo: "Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo."

Se deja expresa constancia del derecho que le asiste al reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento por parte de Banco Amazonas sobre su queja o reclamo, de acudir a la Superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta o de acudir al Defensor del Cliente designado por dicha entidad de control.