



## FORMULARIO GRATUITO DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

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

# DE TRAMITE		FECHA	
(Número registrado por Banco Amazonas)		DIA - MES - AÑO	
<b>IDENTIFICACION DEL CLIENTE Y DOMICILIO EXACTO PARA NOTIFICACIONES</b>			
PERSONA NATURAL (apellidos paterno, materno, nombres)			
Apellidos y Nombres:		C.I.	
PERSONA JURIDICA			
Razón Social:		RUC:	
Representante Legal (apellidos paterno, materno y nombres):			
Teléfono(s):		Celular:	
Dirección:		Provincia:	
Reclamo <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/>			
Correo Electrónico		Horarios para notificaciones	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA Y/O RECLAMO</b>		<b>Monto del Reclamo: US\$</b>	
Cajero Automático	<input type="text"/>	Cuenta Corriente	<input type="text"/>
Cash Management	<input type="text"/>	Cuenta de Ahorros	<input type="text"/>
Central de Riesgo	<input type="text"/>	Préstamo Automotriz	<input type="text"/>
Certificado de Depósitos	<input type="text"/>	Servipagos	<input type="text"/>
Cheques	<input type="text"/>	Tarifas por Servicios	<input type="text"/>
Créditos	<input type="text"/>	Tarjeta VISA	<input type="text"/>
Otros, especifique:			
Número de: Cuenta, Operación de Crédito, Certificado de depósito, etc			
<b>DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)</b>			
<b>PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD</b>			
<b>DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN</b>		<b>DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)</b>	
Copia de Cédula / Pasaporte	<input type="text"/>		
Copia Papeleta de Votación	<input type="text"/>		
Copia de la Transacción Objeto del Reclamo	<input type="text"/>		
<b>Autorización Cliente:</b>			
Autorizo al Banco Amazonas S.A. a efectuar las consultas que sean requeridas para la gestión de la solución de mi solicitud. Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito me las haga llegar a la dirección, teléfono o e-mail arriba indicado o a su vez accederé a las oficinas para conocer la respuesta a mi solicitud.			
Firma del Cliente		Fecha de Recepción:	
		Recibido por:	
Rubrica y Sello			

**INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCION 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 el nombre de la entidad y la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, tarjeta de crédito, 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, queja o consulta.
  - ✓ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo, queja 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.

Este formulario también puede obtenerse de la página web de las instituciones financieras o de la Superintendencia de Bancos ([www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec))

- ✓ 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 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.