

FORMULARIO DE RECLAMO O DENUNCIA

Datos Personales del Reclamante: Cliente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Fecha ___/___/___
PN <input type="checkbox"/> PJ <input type="checkbox"/>	C.I. o Rif: _____	Hora: _____ Lugar: _____
Nombre (s) y apellido(s) del Representante Legal: _____		Nombre (s) y apellido(s) del titular: _____
		Teléfono de habitación, oficina y de contacto: _____
Dirección: _____ _____		Correo electrónico personal y opcional: _____ _____
DATOS GENERALES DEL RECLAMO		
Agencia en la cual se originó la queja: _____		Fecha en la que se originó la queja: ___/___/___
Marque con una "X" el producto sobre el cual recae el reclamo: <input type="checkbox"/> Tarjeta de Débito ___ <input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorro ___ <input type="checkbox"/> Cuenta Corriente ___ <input type="checkbox"/> Préstamo ___		Cantidad de productos del reclamo: _____
Descripción de los hechos, argumentos del reclamo o motivos del escrito: 		
Documentación consignada: Copia de la C.I o RIF <input type="checkbox"/> Comprobante <input type="checkbox"/> Voucher <input type="checkbox"/> Carta de Exposición de Motivos <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		
Solución que se espera obtener: 		
<small> Declaro que no existe ningún reclamo en proceso o concluido, por los mismos hechos, ante alguna autoridad distinta al Defensor del Cliente Financiero. Autorizo al Defensor del Cliente Financiero a solicitar a la (s) entidad (es) Financieras involucradas en mi reclamo, la información y documentación sobre los productos pasivos y activos, que sean necesarias para resolver el presente reclamo, para uso exclusivo de este procedimiento y con la confidencialidad del caso. Finalmente, declaro haber leído en su totalidad el presente formulario, aceptando todas las condiciones estipuladas en el mismo, dando cumplimiento a todos los requisitos necesarios para que se de inicio a las acciones necesarias para concluir con este reclamo. </small>		
Nombre y Apellido: _____ Firma y C.I.: _____		Recibido por: _____ Firma y C.I.: _____ Lugar y Fecha: _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 🕒 **Datos del Reclamo:** Indique si es cliente del banco.
- 🕒 **Fecha:** Indique la fecha en la que completó el formulario.
- 🕒 **Hora:** Indique la hora en la que se completó el formulario.
- 🕒 **Lugar:** Indique la Ciudad en la que se encuentra ubicado.
- 🕒 **PN/PJ:** Marque con una "X" si el titular del producto es Persona Natural o Persona Jurídica.
- 🕒 **Nombre (s) y Apellido (s) del Representante Legal:** Si se trata de persona jurídica, se debe indicar el nombre y apellido del representante legal de la compañía.
- 🕒 **Nombre (s) y Apellido (s) del Titular:** Indique nombres y apellidos completos del titular.
- 🕒 **Teléfono de Habitación, Oficina y de Contacto:** Indique los números de contactos en los cuales se podrá ubicar al cliente.
- 🕒 **Dirección:** Indique la dirección completa del titular o la compañía.
- 🕒 **Correo electrónico Personal y Opcional:** Indique los correos electrónicos específicos del titular.
- 🕒 **Agencia en la cual se Originó la Queja:** deberá indicar la agencia en donde se originó la incidencia.
- 🕒 **Fecha en la que se Originó la Queja:** Indique la fecha en la se produjo en incidente.
- 🕒 **Cantidad de Productos del Reclamo:** Cantidad de productos que posee el cliente para el reclamo.
- 🕒 **Descripción de los hechos, argumentos del reclamo o motivos del escrito:** Detalle de la incidencia. (Debe procurarse una redacción clara y concisa.)
- 🕒 **Documentación consignada:** Deberá detallar la documentación que se está presentando conjuntamente al formato de reclamo.
- 🕒 **Solución que se Espera Obtener:** Indicar la respuesta que se desea obtener por parte de la institución.
- 🕒 **Nombre y Apellido:** Espacio para colocar el nombre de la persona que reporta la incidencia o el reclamo.
- 🕒 **Firma y Cédula:** Espacio en el cual deberá colocar la firma y el número de Cédula de identidad de la persona que esta completando el formato de reclamo.
- 🕒 **Recibido por:** Espacio para ser completado por el funcionario del banco, que recibe del cliente el formato de reclamo.
- 🕒 **Firma y Cédula:** Espacio en el cual deberá colocar la firma y el número de Cédula de identidad del funcionario que recibe el formato de reclamo.
- 🕒 **Lugar y Fecha:** El Funcionario del banco, quien recibe el formato de reclamo por parte del cliente, deberá indicar el lugar y la fecha en la que se recibe dicho formato.

Nota Importante:

- 🕒 Este formulario debe ser llenado a mano, con letra de molde.
- 🕒 Este formulario debe ser entregado en original y copia, al funcionario del banco quien deberá firmar una de ellas como señal de recibido.