

**N° RECLAMO BM-OR- \_\_\_\_\_**

(Este número registra la entidad)

Día	Mes	Año

FECHA:

<b>DATOS DE LA ENTIDAD</b>		<b>SUCURSAL</b>		<b>CIUDAD</b>	
<b>NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA</b>					
<b>IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DOMICILIO EXACTO PARA NOTIFICACIONES</b>					
<b>PERSONA NATURAL O DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL:</b>					
<b>APELLIDO PATERNO</b>		<b>APELLIDO MATERNO</b>		<b>NOMBRES</b>	
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>		<b>NÚMERO DE DOCUMENTO</b>		<b>TELÉFONO</b>	
<b>CALLE</b>		<b>No.</b>		<b>INTERSECCIÓN</b>	
<b>BARRIO</b>		<b>PARROQUIA</b>		<b>CIUDAD - CANTON</b>	
<b>REFERENCIA ( JUNTO A- CERCA DE - FRENTE A)</b>				<b>DIRECCIÓN ELECTRÓNICO</b>	
<b>PERSONA JURIDICA:</b>					
<b>RAZÓN SOCIAL</b>				<b>RUC:</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL (Apellidos paterno, materno, nombres)</b>					
<b>DE SER EL CASO, EJERCE REPRESENTACIÓN POR MEDIO DE:</b>					
<b>CARTA</b> <input type="checkbox"/>		<b>PODER</b> <input type="checkbox"/>		<b>ES ABOGADO PATROCINADOR</b> <input type="checkbox"/>	
<b>DETALLES DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO</b>				<b>N° CUENTA/N° DE TARJETA/N° OPERACIÓN:</b>	
<b>PRODUCTOS O MOTIVOS:</b>					
<b>CUENTA DE AHORRO</b>		<b>CERTIFICADO DE DEPÓSITOS</b>		<b>OTROS</b>	
<b>CUENTA CORRIENTE</b>		<b>CENTRAL DE RIESGOS</b>			
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>		<b>TARIFAS POR SERVICIOS</b>		<b>MONTO DEL RECLAMO</b>	
<b>OPERACIONES DE CRÉDITO</b>		<b>CHEQUES</b>		<b>US \$.</b>	

<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>			
COPIA CÉDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE		CARTA EXPLICATIVA SI FUERA EL CASO	
COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO		DENUNCIA	
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL		COPIA DEL DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN	
<b>AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			
<p>Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se remitan a la dirección electrónico arriba indicada.</p> <p>Declaro que de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y su reglamento, conozco que Banco de Machala S.A., puede consultar, transferir, compartir, solicitar, procesar, conservar, reportar y divulgar a las autoridades competentes, organismos de control, organismos multilaterales de crédito, y otras entidades o personas jurídicas, legal o reglamentariamente facultadas, la información relacionada con mis datos personales y cualquier otra que resulte en el marco de la relación comercial o contractual mantenida, que declaro conocer y aceptar expresamente en todas sus partes. Asimismo, conozco que, para los fines previstos en este documento, y para propósitos precontractuales, contractuales y post contractuales, es indispensable el tratamiento de mis datos personales, conforme a la Política de Protección de Datos Personales disponible en el sitio web: <a href="http://www.bancomachala.com">www.bancomachala.com</a>.</p> <p>El cliente o usuario financiero declara que ha sido informado que Banco de Machala S.A. mantiene un Sistema de Gestión Antisoborno con una Política y Código de ética y conducta, disponibles en el sitio web institucional: <a href="http://www.bancomachala.com">www.bancomachala.com</a>, orientados a prevenir, detectar y gestionar cualquier acto, intento o sospecha de soborno, corrupción, ofrecimiento indebido, pago irregular, ventaja no autorizada, conflicto de interés o cualquier conducta contraria a la ética institucional.</p> <p>Asimismo, reconoce que cualquier hecho, indicio, denuncia, conflicto de interés, relacionada con posibles prácticas de soborno o corrupción, así como cualquier declaración falsa, inexacta o información omitida de su parte, durante la resolución de peticiones, quejas o reclamos; podrá ser analizado por esta entidad conforme a los procedimientos internos aplicables y, de ser procedente, dar lugar a las medidas administrativas, contractuales, legales, o correctivas previstas en dicha Política de gestión Antisoborno y Código de ética, sin perjuicio de las acciones que correspondan ante las Autoridades competentes.</p> <p>Es responsabilidad del usuario o cliente revelar cualquier interés o relación económica, comercial, financiero o personal que pudiera generar un conflicto de intereses respecto de sus obligaciones y responsabilidades con Banco de Machala S.A., para que este pueda abordarlos apropiadamente.</p> <p>Banco de Machala S.A. garantiza que toda denuncia presentada a través de los buzones del canal de Ética y Transparencia, implementados para este fin, esto es, físicos en las instalaciones de la institución, y digital: <a href="mailto:EticaYTransparenciaBM@gmail.com">EticaYTransparenciaBM@gmail.com</a>; será recibida, registrada y evaluada con la seriedad, confidencialidad, oportunidad y debida diligencia que corresponden. El uso de estos buzones debe realizarse de manera responsable, veraz y respetuosa.</p>			

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

**INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCION DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

1. Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
2. 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.
3. Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc. Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
4. Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
5. Es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o consulta.
6. Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta.
7. Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.
8. Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.
9. De conformidad con el Artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, 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.