



N° RECLAMO
(Este número registra la entidad)

FECHA

DÍA	MES	AÑO

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



DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE		CARTA EXPLICATIVA SI FUERA EL CASO	
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO		DENUNCIA	
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL		COPIA DEL DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN	

AUTORIZACION Y DECLARACION DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se remitan a la dirección electrónico arriba indicada.

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: **www.bancomachala.com**.

Declaro que el reclamo no ha sido conocido o está por resolverse en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades u organismos competentes.

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, 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.