

**FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**



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

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Ciudad Día Mes Año

Agencia receptora: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN DEL USUARIO QUE REALIZA EL RECLAMO**

Tipo de identificación: Cédula  Pasaporte  RUC

Número de identificación:

**PERSONA NATURAL**

**PERSONA JURÍDICA**

Apellidos: \_\_\_\_\_

Nombres: \_\_\_\_\_

Razón Social: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_  
Para RUC

Provincia: \_\_\_\_\_ Domicilio  Trabajo  Otra

Dirección: \_\_\_\_\_

Celular:

Teléfono Trabajo:  -

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono Domicilio:  -

**INFORMACIÓN DEL RECLAMO**

Producto o servicio:

Cuenta de Ahorros  Servicio al Cliente  Otro: (especifique) \_\_\_\_\_  
Créditos  Cajero Automático  \_\_\_\_\_  
Certificado de Depósito  Tarjeta de Débito  \_\_\_\_\_

Fecha de transacción o suceso: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_  
Día Mes Año

Monto del reclamo: USD \$ \_\_\_\_\_

Número de Cuenta, Tarjeta, Certificado de Depósito o Crédito asociado al reclamo: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (en el caso de requerir más espacio, puede adjuntar una carta explicativa)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PETICIÓN CONCRETA HACIA BANCO D-MIRO S.A.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DOCUMENTACIÓN ADJUNTA SOPORTE DEL RECLAMO**

Copia de cédula de ciudadanía / pasaporte:

Documentos adicionales: (Detalle)

Copia de papeleta de votación:

\_\_\_\_\_

Copia de la transacción objeto del reclamo:

\_\_\_\_\_

**IMPORTANTE**

- El cliente declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a Banco D-MIRO S.A. a realizar la validación que se considere pertinente.
- El cliente autoriza a que la información generada por este reclamo o requerimiento, sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.

**ACEPTACIÓN**

**PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA:**

\_\_\_\_\_  
Firma de aceptación del usuario:  
CI: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del colaborador que receipta y valida el  
formulario y los procedimientos para este servicio  
Nombre colaborador:  
Hora recepción: \_\_\_\_\_

## INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO

- ▶ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
- ▶ Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis del reclamo.
- ▶ Ingrese la fecha de presentación del formulario, la agencia y hora donde se realiza la entrega del mismo.
- ▶ Ingrese la información del cliente que realiza el reclamo (persona natural/jurídica): tipo de identificación, número de identificación, apellidos, nombre, en caso de ser persona jurídica registre la Razón Social de la Empresa y Representante Legal (para RUC) y número de RUC.
- ▶ Registre la dirección (domicilio, trabajo, otras), correo electrónico y números telefónicos (celular, trabajo y domicilio).
- ▶ Seleccione el producto o servicio motivo del reclamo, fecha y hora de la transacción, número de documento, operación o referencia y valor del reclamo.
- ▶ Describa con detalle los hechos que generaron el reclamo.
- ▶ Describa la petición de manera puntual y concreta.
- ▶ Seleccione los documentos que se adjuntan como soporte a su reclamo; copia cédula de ciudadanía o pasaporte, copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata.
- ▶ Suscriba el formulario con su aceptación y condiciones del ingreso del reclamo en el campo asignado y número de cédula, asegurándose de que le proporcionen copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

### **Estimado cliente, debe tener presente los siguientes puntos importantes:**

- ▶ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ▶ Banco D-MIRO S.A. proporcionará el formato sin ningún condicionamiento.
- ▶ Este formulario también puede obtenerse en nuestra página web: [www.d-miro.com](http://www.d-miro.com) o de la Superintendencia de Bancos y Seguros: [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)
- ▶ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ▶ Adjunte la documentación requerida para no dilatar la tramitación de su queja, consulta o reclamo.
- ▶ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado o en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, le asiste el derecho de acudir al Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos.
- ▶ Las consultas, quejas y reclamos deberán ser atendidas y resueltas en el plazo máximo de quince (15) días, cuando el o los hechos se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta cuarenta (40) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en Servicio al Cliente conforme establece el Código Orgánico Monetario y Financiero.