

de trámite (No completar este casillero, esto lo completará el Banco)

Lugar y fecha: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> Ciudad Día Mes Año	Agencia receptora: <input type="text"/> Hora: <input type="text"/>
---	--

Información del consumidor financiero que realiza la consulta, queja y/o reclamo

Tipo de identificación: Cédula <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> Apellidos <input type="text"/> Razón Social (Aplica para RUC) <input type="text"/>	Número de identificación: <input type="text"/> Nombres: <input type="text"/> Representante Legal (Aplica para RUC) <input type="text"/>
Dirección Domicilio <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/> Provincia: <input type="text"/> Cantón: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Correo electrónico <input type="text"/>	Celular: <input type="text"/> Teléfono trabajo: <input type="text"/> Teléfono domicilio: <input type="text"/>

Información de la consulta, queja y/o reclamo

Productos, Servicios y/o Canales: Ahorro <input type="checkbox"/> No. <input type="text"/> Corriente <input type="checkbox"/> No. <input type="text"/> Plazo fijo No. <input type="checkbox"/> No. <input type="text"/> Tarjeta de débito <input type="checkbox"/> No. <input type="text"/> Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/> No. <input type="text"/> Crédito <input type="checkbox"/> No. <input type="text"/> Otro <input type="checkbox"/> No. <input type="text"/> Cajero automático <input type="checkbox"/> Banca Web <input type="checkbox"/> Banca Móvil (App) <input type="checkbox"/>	Lugar y fecha de transacción o suceso <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> Hora <input type="text"/> Ciudad Días Mes Año Número de documento/operación: <input type="text"/> Monto <input type="text"/> <input type="text"/> Otro <input type="checkbox"/> Detalle: <input type="text"/>
---	---

Descripción de los hechos materia de la consulta, queja y/o reclamo (narrar en forma detallada si requiere espacio adjunte una carta explicativa)

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

Determinación de la petición concreta (De requerir más espacio puede adjuntar una carta explicativa)

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

Detalle los documentos que se esta adjuntando como soporte de su consulta, queja y/o reclamo

Copia de cédula de ciudadanía <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Detalle (De haber escogido otro) <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
---	---

Importante: Declaración y autorización

"-El consumidor financiero declara que la información proporcionada en el presente formulario es verídica y autoriza a Banco "Desarrollo de los Pueblos" S.A. CODESARROLLO a realizar la validación que considere pertinente
 - El consumidor financiero autoriza que las notificaciones y demás documentación que se genere dentro de la atención de la consulta, queja y/o reclamo se me haga llegar a través de los número de teléfono y correo electrónico registrados en el presente formulario

Firma de aceptación del consumidor financiero C.I.: <input type="text"/>	Información para uso interno del Banco Firma y sello del colaborador que receipta el formulario y valida los procedimientos para este proceso Usuario <input type="text"/> Hora recepción <input type="text"/>
--	---

Instructivo para ingresar datos en el formulario para la recepción de consultas, quejas y/o reclamos por parte de los consumidores financiero de Banco CODESARROLLO

- Para su respaldo, podrá presentar este formulario por duplicado en cualquiera de las agencias de Banco CODESARROLLO y requerir la fe de presentación en su copia. En el caso de enviar este formulario de manera digital remitirlo al siguiente correo electrónico: reclamos@bancodesarrollo.fin.ec
- Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis de la consulta, queja y/o reclamo.
- Ingrese la ciudad y fecha de presentación del formulario, la agencia y hora donde se realiza la entrega del formulario.
- Ingrese la información del consumidor financiero que realiza la consulta, queja y/o reclamo (persona natural o 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 y número de RUC.
- Registre la dirección (domicilio, trabajo, otras) correo electrónico y número telefónicos (celular, trabajo y domicilio).
- En los campos de la Información de consulta, queja o reclamo, seleccione y registre el número, de la cuenta, producto o servicio afectado o motivo de requerimiento. Registre los datos solicitados en lugar y fecha de la transacción o suceso.
- Seleccione el canal de la transacción donde se originó el reclamo: Cajero automático, Banco Web, Banca Móvil (App) y/u Otros (especificar el canal).
- Realice una breve descripción sobre los hechos materia de la consulta, queja y/o reclamo.
- Determine la petición concreta que realiza a Banco CODESARROLLO.
- Seleccione en los casilleros los documentos que se está adjuntando como soporte a su consulta, queja y/o reclamo: copia de cédula de ciudadanía o pasaporte, copia de la transacción objeto de la consulta, queja y/o reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata.

Usted como consumidor financiero debe considerar lo siguiente:

- Declara que todos los datos proporcionados en el formulario gratuito de consultas, quejas y/o reclamos son verídicos y autoriza a Banco "Desarrollo de los Pueblos" S.A. CODESARROLLO a realizar la validación que considere pertinente.
- Autoriza que la información generada por la consulta, queja y/o reclamo sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.
- Registre la firma de aceptación y condiciones del ingreso de la consulta, queja y/o reclamo en el campo asignado juntamente con su número de identificación.

Puntos para considerar:

1. El formulario y su tramitación son **gratuitos** y se entregará sin ninguna condición
2. Lea detenidamente la información que se le solicita.
3. Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta, queja y/o reclamo.
4. 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 **recibir la tutela del Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos** en el ámbito de sus respectivas competencias, conforme Resolución **No SB-2020-0540**, Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Públicos y Privados.
5. Las consultas, quejas y/o 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, conforme la **Resolución No. SB-2023-02208**, Código de Derechos y Obligaciones del Usuario de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.