

FORMULARIO GRATUITO DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

AGENCIA RECEPTORA		FECHA	DIA	MES	AÑO
CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	HORA		

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL:

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
CÉDULA CIUDADANIA / PASAPORTE	FECHA DE NACIMIENTO	TELÉFONO	CELULAR
CALLE PRINCIPAL	No.	INTERSECCIÓN	
CIUDAD	CANTÓN	PROVINCIA	
JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:	CORREO ELECTRÓNICO		
PERSONA JURIDICA :			
RUC:	RAZÓN SOCIAL		

MOTIVO DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO

MONTO DEL RECLAMO

PRODUCTO, SERVICIO O CANAL:

CUENTA AHORROS	CUENTA CORRIENTE	DEPÓSITO A PLAZO FIJO	MONTO DEL RECLAMO
CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	CAJERO AUTOMÁTICO	
VENTANILLA	BANCA WEB/MÓVIL	AFECCIÓN AMBIENTAL/SOCIAL	OTRO : ESPECIFIQUE
NÚMERO DE CUENTA, TARJETA, DEPOSITO A PLAZO FIJO O CRÉDITO ASOCIADO A SU PEDIDO			

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

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

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CÉDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	
COPIA DEL RUC	
COPIA DE LA TRANSACCION	
OTRO	

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

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 haga llegar a través de los números de teléfono o correo electrónico registrados en el presente formulario.
 - Banco "Desarrollo de los Pueblos" S.A. CODESARROLLO, informa que, conforme lo establecido en nuestra POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, mantiene el compromiso permanente con sus clientes y usuarios con el fin de dar cumplimiento al marco normativo relacionado a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPD), para el tratamiento y resguardo de su información, misma que será utilizada de manera legítima y lícita; con el debido sigilo y secreto, es decir, no serán utilizados los datos para un fin distinto para el cual fueron entregados. Le invitamos a revisar nuestra política dirigiéndose al siguiente enlace: <https://www.bancodesarrollo.fin.ec/index.php/politicas-y- condiciones-de-privacidad/>

Consumidor Financiero	Información para uso interno del Banco
Firma del Cliente	Receptor por:
	Fecha y hora de recepción

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Para su respaldo, podrá presentar este formulario por duplicado en cualquier agencia 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 agencia, fecha y hora donde se realizar la presentación del formulario.

Ingrese la información del consumidor financiero que realiza la consulta, queja y/o reclamo (persona natural o jurídica): número de identificación, apellidos, nombre. En caso de ser persona jurídica registre la información del representante legal, la razón social de la empresa y número de RUC.

Registre la dirección, correo electrónico y número telefónicos para ser contactado

En los campos motivo de la consulta, queja o reclamo, seleccione y registre el producto o servicio afectado o motivo del requerimiento y el monto del reclamo en caso que aplique.

Realice una breve descripción sobre los hechos materia de la consulta, queja y/o reclamo, incluyendo el lugar, la hora y fecha del suceso.

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, etc. En caso de adjuntar otro documento, detalle de que 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.
- Conoce del tratamiento de sus datos personales

- Registre la firma de aceptación y condiciones del ingreso de la consulta, queja y/o reclamo en el campo asignado.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- El formulario y su tramitación son gratuitos y se entregará sin ninguna condición

- Lea detenidamente la información que se le solicita.

- Este formulario también puede obtenerse de la página web <https://www.bancodesarrollo.fin.ec/index.php/reclamos/> o <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/reclamos/>

- Adjunte la documentación necesaria para no dilatar la tramitación de su consulta, queja y/o reclamo.

- 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.

- En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado o en caso de discrepancia 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.