

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

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|-----|--|-------|--|-----|--|---------|--|------|--|
| AGENCIA RECEPTORA | | DÍA | | MES | | AÑO | | FECHA | | HORA | |
| | | | | | | | | | | | |
| CONSULTA | | | | QUEJA | | | | RECLAMO | | | |

| IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|--|--|--|--------------|--|--|--|
| PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL: | | | | | | | | | | | |
| APELLIDO PATERNO | | | | APELLIDO MATERNO | | | | NOMBRES | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE | | | | FECHA DE NACIMIENTO | | | | TELÉFONO | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| CALLE PRINCIPAL | | | | No. | | | | INTERSECCIÓN | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| CIUDAD | | | | CANTÓN | | | | PROVINCIA | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A: | | | | CORREO ELECTRÓNICO | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| PERSONA JURÍDICA : | | | | | | | | | | | |
| 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 | | OTRO : ESPECIFIQUE | |
| CRÉDITO | | TARJETA DE DÉBITO | | CAJERO AUTOMÁTICO | | | |
| VENTANILLA | | BANCA WEB/MÓVIL | | AFECTACIÓN AMBIENTAL/SOCIAL | | | |
| NÚMERO DE CUENTA, TARJETA, DEPÓSITO 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 : | DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar) |
|--|-----------------------------------|
| COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE | |
| COPIA DEL RUC | |
| COPIA DE LA TRANSACCIÓN | |
| OTRO | |

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 | Receptado 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 realizará 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 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.