



FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS

N° RECLAMO

(Este número registra la entidad)

FECHA

DÍA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DATOS DE LA ENTIDAD

BANCO DE MACHALA S.A.

SUCURSAL

CIUDAD

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DOMICILIO EXACTO PARA NOTIFICACIONES

PERSONA NATURAL :

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

TIPO DE DOCUMENTO

NÚMERO DE DOCUMENTO

TELEFONO

CELULAR

CALLE

No.

INTERSECCION

URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD -CANTON

PROVINCIA

REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A)

DIRECCIÓN ELECTRÓNICO

PERSONA JURIDICA :

RAZON SOCIAL

RUC:

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

DETALLES DE LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO

N° CUENTA/N° DE TARJETA/N° OPERACIÓN

PRODUCTOS O MOTIVOS:

CHEQUES

CAJERO AUTOMATICO

TARJETA DE DEBITO

TARJETA DE CRÉDITO

OPERACIONES DE CREDITO

CENTRAL DE RIESGOS

CERTIFICADO DE DEPOSITOS

TARIFAS POR SERVICIOS

MONTO DEL RECLAMO

US \$.

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

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

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

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

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE

COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO

CARTA EXPLICATIVA SI FUERA EL CASO

DENUNCIA

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 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 RECEPCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- Para su respaldo, exija a la institución financiera la fe de recepción en su copia, con la indicación de fojas y anexos.
- Ingrese el nombre de la entidad y la oficina en la cual mantiene su cuenta o producto.
- Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, dirección electrónica.
- Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- Es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su consulta, queja o reclamo.
- Realice una breve descripción sobre los hechos materia de consulta o reclamo.
- Determine la petición concreta que realiza a nuestra institución financiera.
- Adjunte la documentación de soporte para no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo

De conformidad con el Artículo 19 del Capítulo III.- De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social del Título XIII.-De los Usuarios Financieros del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, establece que la institución financiera debe atender el presente reclamo en el plazo máximo de quinde (15) días tratándose de reclamos originados dentro del territorio nacional y de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

Banco de Machala S.A. atenderá las consultas, quejas o reclamos, a través de los siguientes medios:

- **Página web** del banco www.bancomachala.com, descargando el “Formulario de Reclamos”
- **Orofono (Call Center)** llamando a nuestro número telefónico 1700 800 700 opción 5

Horarios de atención:

7:00 a 18:00 de lunes a viernes
8:30 a 17:30 sábados y feriados
8:30 a 13:30 domingos

- **Servicio al cliente** en las oficinas del Banco de Machala a nivel nacional

Horarios de atención:

8:30 a 16:00 de lunes a viernes

Las novedades y respuestas, respecto a su consulta o reclamo serán notificadas a su dirección electrónica.

Recibida la respuesta a su reclamo, en caso de disconformidad tiene derecho a acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.