ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso o primera página)

No. de Identificación del Reclamo: _____/_____/_____

PERSONAS NATURALES

Nombres y Apellidos: _____ No. DNI/Pasaporte: _____

Dirección: _____ Municipio: _____

Departamento: _____

Teléfono: _____ Celular: _____ Correo electrónico:_____

En caso de representación:

Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____

No. DNI/Pasaporte o No. Colegiación: _____

PERSONAS JURIDICAS

Razón Social: _____ RTN : _____

Domicilio Legal: _____ Municipio: _____ Departamento: _____

Teléfono: _____ Celular: _____ Correo Electrónico: _____

Nombre y apellidos del Representante Legal: _____

No. DNI/Pasaporte: _____

FECHA: __/__/____ **TIPOLOGÍA DEL RECLAMO:** _____

RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:

_____

_____

_____

_____

¿Provee documentación que respalde el reclamo? Sí ☐ No ☐

En caso afirmativo, favor describir la misma:

_____

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí ☐ No ☐

En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:

Describa la petición que realiza a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en relación a los hechos anteriormente descritos:

_____

_____

_____

_____

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.

En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.

_____

En _____ a _____ de _____ de 20___ Firma del reclamante: _____

(Reverso o segunda página)

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar original y copia por cada Reclamo, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.

2. La Hoja de Reclamación original será para la Institución Supervisada y la copia de la misma será para el usuario financiero, ambas debidamente selladas y donde se haga constar la fecha de recibo por parte de la Institución Supervisada.

3. La Institución Supervisada debe consignar el No. de Identificación del Reclamo, debiendo indicarse lo siguiente: [cód_entidad] / [cód_sucursal] / [No. correlativo de reclamo para la entidad y sucursal]; identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las presentes Normas.

4. El Usuario Financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la Institución Supervisada, podrá recurrir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), a través de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF), debiendo entregar la copia de la Hoja de Reclamación que le proporcionó la Institución Supervisada según lo indicado en el numeral 2 anterior, misma que deberá ser sellada por esta Comisión como acuse de recibo. Además, el Usuario Financiero, podrá adjuntar el resto de documentación que considere pertinente para el trámite de su Reclamo.

5. El Usuario Financiero debe consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono, celular y correo electrónico.

RAMON CACERES VELASQUEZ
Firmado digitalmente por RAMON CACERES VELASQUEZ