



## HOJA DE RECLAMACIÓN

No. de Identificación del Reclamo: 1106 / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Área de reclamo \_\_\_\_\_

### Persona Natural:

Nombre y apellidos	_____		
N° DNI/Pasaporte	_____		
Dirección	_____	Departamento	_____
Municipio	_____	Celular	_____
Correo electrónico	_____	Teléfono	_____

### En caso de representación:

Nombre y apellidos del Representante o apoderado legal	_____
N° DNI/Pasaporte o N° Colegiación	_____

### Persona Jurídica:

Razón Social	_____		
RTN	_____		
Domicilio Legal	_____	Departamento	_____
Municipio	_____	Celular	_____
Correo electrónico	_____	Teléfono	_____
Nombre y apellidos del Representante legal	_____		
N° DNI/Pasaporte	_____		

<b>FECHA:</b> _____	<b>TIPOLOGÍA DEL RECLAMO:</b> _____
<b>RECLAMACIÓN.</b> Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:  _____  <input type="checkbox"/> ¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En caso afirmativo, favor describir la misma:  _____  <input type="checkbox"/> ¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo:  _____	

<b>PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:</b> 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, conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA, CONDUCTA DE MERCADO Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.
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.