

FORMULARIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Nombre del cliente:

Número de identificación:

Fecha:

Número de Contacto:

Correo electrónico:

TIPO DE INCIDENTE:

Marque con una (x)

CONSULTA

QUEJA

RECLAMO

LA ATENCIÓN RECIBIDA FUE:

Marque con una (x)

EXCELENTE

BUENA

PÉSIMA

INDIQUÉ EL TIPO DE SERVICIO POR EL CUAL SE GENERA SU REQUERIMIENTO:

Marque con una (x)

Pagos de Internet/quejas relacionadas con la seguridad

Quejas relacionadas con la cuenta (apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, pagos/transferencias, honorarios, etc.)

Quejas relacionadas con préstamos (tasas, cargos por intereses, cargos por incumplimiento, pago anticipado, etc.)

Quejas relacionadas con tarjetas (emisión de tarjeta, gastos de retiro, cajeros automáticos, POS, etc.)

DETALLE DEL RECLAMO:

- **Reclamo:** Es una comunicación por escrito recibida por medio de un Organismo de Control o Instituciones Financieras, mediante la cual un usuario del sistema financiero expone su insatisfacción solicitando revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una institución financiera controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, sanas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros.
- **Queja:** Es una exposición de insatisfacción dirigida al Banco por una persona natural o jurídica en relación con los servicios que mantenga con la Institución.
- **Consultas:** Son preguntas de los usuarios financieros al Banco sobre los productos y servicios bancarios.