

Estimado Cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fé de presentación en su copia.

No. DE TRÁMITE:

FECHA:

BANCO D-MIRO AGENCIA:

dd / mm / aaaa

CIUDAD:

TELÉFONO:

FAX:

NOMBRE DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ:**IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO****PERSONA NATURAL :**

APELLIDO PATERNO

NOMBRES

APELLIDO MATERNO

CÉDULA CIUDADANIA / PASAPORTE

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CELULAR

DIRECCIÓN

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD - CANTÓN

PROVINCIA

URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:

CORREO ELECTRÓNICO

PERSONA JURÍDICA :

RUC:

RAZÓN SOCIAL:

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O CONSULTA**PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN :**

SERVICIO AL CLIENTE

CUENTA AHORROS

CAJERO AUTOMÁTICO

TARIFAS SERVICIOS

CERTIFICADO DEPÓSITO

TRANSFERENCIAS

CENTRAL DE RIESGO

CRÉDITOS

TARJETA CRÉDITO/DÉBITO

MONTO DEL RECLAMO

US \$.

OTRO : ESPECIFIQUE

NÚMERO DE CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPÓSITO O CRÉDITO, ASOCIADO A SU PEDIDO

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)**PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A BANCO D-MIRO S.A.****DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :**

COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE

COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN

COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

PARA USO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Firma del Cliente

C.I.

Balcón de Servicios
Banco D-MIRO S.A.

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS

- Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a Banco D-MIRO S.A. la fe de presentación en su copia.
- Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- Ingrese el nombre de la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, certificado de depósito o crédito.
- Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc. Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
- 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 reclamo o consulta.
- Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta.
- Determine la petición concreta que realiza a Banco D-MIRO S.A.
- Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
- Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcionen la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- El formulario y su tramitación son gratuitos.
 - Banco D-MIRO S.A. proporcionará el formato sin ningún condicionamiento.
 - Este formulario también puede obtenerse en nuestra página web: **www.d-miro.com** o de la Superintendencia de Bancos y Seguros: **www.sbs.gob.ec**
 - Lea detenidamente la información que se le solicita.
 - Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.
 - De conformidad con el Artículo 12, Literal b, Sección IV, Capítulo V del TÍTULO XIII " De los Usuarios Financieros", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, la entidad debe atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta (60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
 - En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Bancos.
-