



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.