

Hoja de reclamación N°:

Fecha de Reclamo:

## DATOS PERSONALES

Apellido Paterno:  Apellido Materno:

Nombres:  Razón Social:

D.N.I.:  CE:  R.U.C.:  Pasaporte:  N°:

Dirección:

Teléfono  Celular  E-mail

Vía de reclamo: Teléfono  Personal  E-mail  Carta

Padre o Madre(\*):

(\*) Para el caso de menores de edad

Envío de respuesta vía: E-mail  Carta a Domicilio

## PRODUCTOS

Depósito de Ahorros: <input type="checkbox"/>	Crédito Corporativo, Grande Empresa, Mediana Empresa <input type="checkbox"/>	Administración de Numerario <input type="checkbox"/>
Depósito a Plazo Fijo <input type="checkbox"/>	Crédito Hipotecario <input type="checkbox"/>	Servicios Varios <input type="checkbox"/>
Depósito CTS <input type="checkbox"/>	Carta Fianza <input type="checkbox"/>	Seguros <input type="checkbox"/>
Crédito Microempresa <input type="checkbox"/>	Transferencia de Fondos <input type="checkbox"/>	Atención al Usuario <input type="checkbox"/>
Crédito Pequeña Empresa <input type="checkbox"/>	Impuestos y Tributos <input type="checkbox"/>	Otros (especificar) _____
Crédito de Consumo <input type="checkbox"/>		

## ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO

Número de Cuenta:

Moneda: Soles  Dólares

Tipo de seguro: Especificar \_\_\_\_\_

- |   |  |
|---|--|
| - Incumplimiento de cláusulas del contrato, acuerdos, condiciones <input type="checkbox"/>                | - Problemas referidos a seguros <input type="checkbox"/>   |
| - Inadecuada o insuficiente información sobre productos, operaciones y servicios <input type="checkbox"/> | - Inadecuada valuación de garantías <input type="checkbox"/>   |
| - Cobros indebidos <input type="checkbox"/>   | - Incumplimiento del secreto bancario <input type="checkbox"/>   |
| - Modificación de tasas de interés, comisiones u otros <input type="checkbox"/>                           | - Operaciones en cuenta no reconocidas <input type="checkbox"/>  |
| - Operaciones en cuenta no realizadas <input type="checkbox"/>  | - Demoras o incumplimiento en envío de correspondencia <input type="checkbox"/>                            |
| - Retenciones indebidas <input type="checkbox"/>  | - Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información <input type="checkbox"/> |
| - Cancelación de cuenta <input type="checkbox"/>  | - Transacción no procesada/mal realizada <input type="checkbox"/>  |
| - Problemas con cheques <input type="checkbox"/>  | - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / bienes <input type="checkbox"/>       |
| - Liquidaciones erradas <input type="checkbox"/>  | - Billetes falsos <input type="checkbox"/>   |
| - Problemas relacionados con los cajeros <input type="checkbox"/>   | - Deficiencia en el transporte y/o custodia de numerario <input type="checkbox"/>                          |
| - Fallas del sistema informático que dificulten operaciones y servicios <input type="checkbox"/>          | - Otros (especificar) _____  |

Monto reclamado:

---

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

---

**DETALLE DEL RECLAMO**

Plazo estimado para resolver:

\_\_\_\_\_

**Firma del cliente**

\_\_\_\_\_

**Responsable de Atención al Usuario**

---

**ESTADO DEL RECLAMO**

Aceptado:

Rechazado:

Sustento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_