

FORMULARIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Nº de Reclamo:

Fecha de Reclamo:

DATOS PERSONALES

Apellido Paterno: Apellido Materno:

Nombres: Razón Social:

D.N.I.: CE: R.U.C.: Pasaporte: Nº:

Dirección:

Teléfono Celular E-mail

Vía de reclamo: Teléfono Personal E-mail Carta

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) _____ | |

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

DETALLE DEL RECLAMO

Plazo estimado para resolver:

Firma del cliente

Nombre y firma del receptor del reclamo

ESTADO DEL RECLAMO

Aceptado:

Rechazado:

Sustento: _____

