

## **REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO**

El reclamo debe ser por escrito, mediante comunicación dirigida al Defensor del Cliente y deberá contener al menos lo siguiente:

- 1.- Para el caso de personas naturales: nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía.
- 2.- Para las personas naturales extranjeras: nombres completos y copia de la cédula de identidad o pasaporte;
- 3.- Para el caso de personas jurídicas: denominación y copia del registro único de contribuyentes; nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte del representante legal;
- 4.- En caso de que el reclamo sea presentado por un representante del cliente o usuario financiero, se deberá adjuntar el documento contentivo de la autorización respectiva;
- 5.- En todos los casos, el domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere.
- 6.- De ser el caso, el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad financiera;
- 7.- Cualquier otro antecedente que fundamente su reclamación.