



# ¿Cómo hacer una denuncia ante los abusos y la vulneración de tus derechos?

## Paso 1

### Reclama a tu proveedor

Presenta tu reclamo al proveedor en un plazo no mayor de 90 días, contados a partir de la fecha de corte de tu estado de cuenta, para lo cual el proveedor debe brindarte un número de gestión. Es conveniente que presentes tu reclamo por escrito y, que te firmen y sellen de recibido. Te será útil en caso que decidas o necesites formalizar tu denuncia en la Defensoría del Consumidor.

[Descargar formulario](#)

## Paso 2

### Denuncia al proveedor en la Defensoría

En caso que el proveedor financiero no te brinde respuesta a tu reclamo o una solución aceptable a tu pretensión, presenta tu reclamo ante la Defensoría del Consumidor. La entidad financiera tiene 30 días para darte respuesta si el reclamo se relaciona con una transacción nacional y 120 días si se trata de una operación internacional.

## Paso 3

### ¿Qué documentación necesito para denunciar?

- a) Copia de reclamo realizado ante la entidad financiera donde conste la recepción de la misma.
- b) Estado de cuenta donde se reflejen los cobros indebidos o no reconocidos.
- c) Documento Único de Identidad (DUI), pasaporte o tarjeta de residente.
- d) Cualquier otra información adicional que sume importancia a la reclamación.



### OBSERVATORIO DE TARJETAS DE CRÉDITO

