



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Desde 1964

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "23 DE JULIO" LTDA.

Estimado Cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

#DE TRÁMITE: CIUDAD: FECHA: DÍA MES AÑO

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO

SUCURSAL

CIUDAD

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO EN LA ENTIDAD

TELÉFONO

CORREO

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL:

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CELULAR

CALLE

No.

INTERSECCIÓN

URBANIZACIÓN-EDIFICIO-CASA-OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD - CANTÓN

PROVINCIA

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:

CORREO ELECTRÓNICO

PERSONA JURÍDICA: RUC:

RAZÓN SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL (apellido materno, paterno y nombres)

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO O CONSULTA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN:

PRÉSTAMO
TARJETAS DE DÉBITO
CAJEROS AUTOMÁTICOS

CUENTA AHORROS
CERTIFICADO DEPÓSITO
TARIFAS POR SERVICIO

CENTRAL DE RIESGOS
TRÁMITES LEGALES
ATENCIÓN AL CLIENTE

MONTO DEL RECLAMO

US \$.

OTRO: ESPECIFIQUE

NÚMERO DE CUENTA, TARJETA CERT. DE DEPÓSITO O PRÉSTAMO, ASOCIADO A SU PEDIDO

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS, MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE

COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

--

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Las notificaciones que se generen del presente reclamo, solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, email arriba indicados.

PARA USO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 23 DE JULIO LTDA.

Firma del cliente

Ingresado por

Funcionario asignado



INSTRUCTIVO PARA LLENAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

- Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
- Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- Ingrese el nombre de la entidad y la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, tarjeta de crédito, certificado de depósito o préstamo.
- Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc. Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
- Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- Es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o consulta.
- Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.
- Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
- Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcione la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- El formulario y su tramitación son gratuitos.
- La institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- Este formulario también puede obtenerse de la página web de las instituciones financieras o de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (www.seps.gob.ec).
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida, para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.
- De conformidad con el artículo 8, Sección III, Capítulo V título XIV "transparencia de la información" de la Codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, la institución financiera debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.