

FORMULARIO GRATUITO DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

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

DE TRÁMITE

(Este número registra la entidad)

FECHA: DÍA MES AÑO

IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA

OFICINA

CIUDAD

NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECEPTA EL RECLAMO

TELÉFONO

FAX

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO QUE PRESENTA EL RECLAMO _ PERSONA NATURAL

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRES

CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE TELÉFONO 1 TELÉFONO 2 CELULAR

CALLE N° INTERSECCIÓN URBANIZACIÓN / EDIFICIO / CASA / OFICINA / PISO

BARRIO/COMUNIDAD PARROQUIA CIUDAD/CANTÓN PROVINCIA

JUNTO A / CERCA DE / FRENTE A: CORREO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO QUE PRESENTA EL RECLAMO _ PERSONA JURÍDICA

RUC RAZON SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL (Apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACION DEL RECLAMO, CONSULTA O QUEJA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN:

ATENCIÓN RECIBIDA <input type="checkbox"/>	CUENTAS DE AHORROS <input type="checkbox"/>	TARJETA DE DÉBITO <input type="checkbox"/>	OTROS - ESPECIFIQUE <input type="text"/>
CRÉDITO <input type="checkbox"/>	CERTIFICADO DE DEPÓSITO <input type="checkbox"/>	CAJERO AUTOMÁTICO <input type="checkbox"/>	
CENTRAL DE RIESGO <input type="checkbox"/>	TARIFAS POR SERVICIOS <input type="checkbox"/>	RECAUDACIONES <input type="checkbox"/>	

NÚMERO DE CUENTA O COMPROBANTE ASOCIADO A SU RECLAMO

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

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA COOPERATIVA

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

COPIA CÉDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE

COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN

COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

AUTORIZACIÓN DEL USUARIO Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono o e-mail arriba indicados.

PARA USO DE LA COOPERATIVA

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

- ✓ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de recepción del reclamo en su copia (copia amarilla).
- ✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✓ Ingrese el nombre de la oficina en la cual se originó el reclamo.
- ✓ Ingrese su información (nombre, dirección, números telefónicos, etc.) esta información permitirá a la Cooperativa ubicar al socio reclamante 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 Cooperativa.
- ✓ Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
- ✓ Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcionen 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 Cooperativa debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ✓ Adjunte la documentación requerida.
- ✓ De conformidad con el art. 12, sección IV Capítulo V del título XIV “Código de transparencia y de derechos del usuario” de la codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria (Tomado como referencia hasta que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emita el marco normativo correspondiente), la cooperativa 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 la solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a la Oficina de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Zonal 6 Av. Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jose Flores o a la siguiente dirección electrónica: **contactenos@seps.gob.ec**
- ✓ Este formulario se puede enviar firmado a la siguiente dirección electrónica: **operaciones@jardinazuayo.fin.ec** o remitir a la dirección postal **EC010104** Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar, o dejar en la Oficina más cercana de la Cooperativa Jardín Azuayo a su domicilio.