

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.