



RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

- ▶ Para su respaldo será llenado el presente formulario por duplicado, solicitará la Cooperativa una copia con la recepción del reclamo.
- ▶ Registre la fecha en que presenta el reclamo en la Cooperativa.
- ▶ Registre el nombre de la oficina donde se originó el reclamo.
- ▶ Registre la información correctamente (nombres, dirección, números teléfonos, etc.) que permitirá a la Cooperativa dar una respuesta efectiva.
- ▶ Si, el reclamo es de una persona jurídica, indicar la razón social y nombres del representante legal.
- ▶ Es necesario especificar el servicio o producto sobre el cual presenta el reclamo.
- ▶ Describa la petición concreta que realiza a la Cooperativa.
- ▶ Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.

CONSIDERACIONES PARA EL RECLAMO:

- ▶ El formulario y su trámite son gratuitos.
- ▶ La Cooperativa proporciona el formulario, sin ningún condicionamiento.
- ▶ "De acuerdo con el "libro 1 del código Orgánico Monetario y Financiero, "Artículo 158.1.- Del derecho al reclamo. El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de éstas respuestas motivadas y con firma de responsabilidad. Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país y en el término máximo de (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja y reclamo."
- ▶ En caso de que la solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a oficinas de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o a través de la siguiente dirección electrónica: contactenos@seps.gob.ec

Este formulario (firmado) se puede enviar a la siguiente dirección electrónica: reclamos@jardinazuayo.fin.ec o remitir a la dirección postal ECO10104, Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar, o dejar en la Oficina más cercana de la Cooperativa.