



FORMULARIO GRATUITO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DE LA SEPS

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

NÚMERO DE TRÁMITE
(Este número registra la entidad)

FECHA

DÍA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FECHA DEL INCIDENTE

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL SOCIO O USUARIO

TIPO DE PERSONA SOCIO USUARIO

APELLIDOS NOMBRES

CÉDULA/PASAPORTE/RUC CELULAR

DIRECCIÓN EMAIL

1.1 PERSONAS JURÍDICAS

RUC RAZÓN SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL
Nombres y apellidos

CIUDAD, DIRECCIÓN

2. IDENTIFICACIÓN DEL CASO

TIPO DE SOLICITUD QUEJA RECLAMO SUGERENCIA

PRODUCTO O SERVICIO RELACIONADO

<input type="checkbox"/>	CUENTAS DE AHORRO	<input type="checkbox"/>	CRÉDITO
<input type="checkbox"/>	TRANSFERENCIAS	<input type="checkbox"/>	ATENCIÓN AL CLIENTE

OTRO _____

Número de cuenta o crédito (si aplica) _____

Monto involucrado \$ (si aplica) _____

3. DESCRIPCIÓN DEL CASO

4. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

COPIA DE CÉDULA /PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN	<input type="checkbox"/>
COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

5. AUTORIZACIÓN

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

<hr/> <p>Firma del cliente</p> <p>C.I</p>	<p>Para uso de la institución financiera</p> <hr/> <p>Ingresado por: _____ Funcionario asignado _____</p>
-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DERECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA

- 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 y la fecha del incidente.
- Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, correo electrónico, etc.
- Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
- Si realiza el reclamo como 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.
- Realice una breve descripción sobre los hechos materia del 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 proporcionen la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

DEBE TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE

- El formulario y su tramitación son gratuitos.
- La institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- Este formulario puede descargarse de la página web de la Institución (www.coaceducadorestulcan.fin.ec)
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta
- De conformidad con el Artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero "Del Derecho al Reclamo" la Institución Financiera tienen la obligación de atender y responder, 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 cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.
- En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento de la Institución, acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.