



CACPE LOJA LTDA

FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

N° DE TRÁMITE

FECHA

(Este número registra la Cooperativa)

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE EL RECLAMO

OFICINA

CIUDAD

TELÉFONO

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE QUE PRESENTA EL RECLAMO

PERSONA NATURAL:

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE

TELÉFONO 1

TELÉFONO 2

CELULAR

CALLE

No.

INTERSECCION

URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD -CANTON

PROVINCIA

JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A:

CORREO ELECTRÓNICO

PERSONA JURIDICA : RUC:

RAZON SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACION DEL RECLAMO

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTION:

CRÉDITO	<input type="text"/>
TRANSACCIÓN EN VENTANILLA	<input type="text"/>
TRANSFERENCIAS	<input type="text"/>

CUENTA DE AHORROS	<input type="text"/>
CERTIFICADO DEPOSITO	<input type="text"/>
TARIFAS POR SERVICIOS	<input type="text"/>

TARJETA DE DÉBITO	<input type="text"/>
CAJERO AUTOMÁTICO	<input type="text"/>
OTRO: ESPECIFIQUE	<input type="text"/>

MONTO DEL RECLAMO

US \$

NÚMERO DE CUENTA, TARJETA, CERT. DE DEPOSITO, CRÉDITO, ASOCIADO A SU PEDIDO

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA INSTITUCIÓN

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE

COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las comuniquen al teléfono o correo electrónico arriba indicados.

Firma del Usuario / Socio / Cliente

PARA USO DE LA COOPERATIVA

Ingresado por:

Funcionario asignado

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO

- ✓ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la Cooperativa la fe de presentación en su copia.
- ✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✓ Ingrese el nombre de la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, tarjeta de débito, certificado de depósito o crédito.
- ✓ 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.
- ✓ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo.
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a la Institución.
- ✓ 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 Institución le proporcionará el formato sin ningún condicionamiento.
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su reclamo.
- ✓ De conformidad con el Artículo 13, que reforma el Art. 158.1, del Libro I del Código Monetario y Financiero, la Institución tiene la obligación de atender y responder el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país, y en el término de cuarenta (40) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- ✓ En caso de disconformidad con el resultado respecto a su reclamo, puede dirigir su petición a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para lo cual dispondrá de un término de sesenta (60) días a partir de dicha respuesta, al siguiente enlace <https://www.seps.gob.ec/catatalogo-de-servicios/esfps/atencion-de-denuncias-y-reclamos-a-esfps/>