

FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS

N° _____
(para registro de la entidad)

Agencia _____

Ciudad _____

Fecha de Reclamo _____

Monto del Reclamo _____

Datos del Socio / Usuario

N° Identificación _____ Nombre y Apellidos _____

Dirección _____ Referencia _____

Ciudad/Cantón _____ Provincia _____

Teléfono _____ Celular _____ E-mail _____

Queja o reclamo relacionado con:

☐ Cajero Automático

☐ Transacciones en ventanillas

☐ Servicio Recibido

☐ Créditos

☐ Web Transacciones

☐ Compras con Tarjetas

☐ Depósitos a Plazo fijo

☐ Otros

N° de Cuenta, Tarjeta (4 últimos dígitos) o Comprobante asociado al reclamo: _____

Detalle del Reclamo: _____

Documentos Adjuntos (Obligatorios): ☐ Copia C.I. / Pasaporte / RUC ☐ Copia transacción objeto de reclamo ☐ Documentos adicionales (detallar)

NOTIFICACIONES: Las notificaciones, comunicaciones y resoluciones derivadas del presente reclamo solicito me sean remitidas exclusivamente a los canales de contactos proporcionados en el presente formulario.

Firma Socio / Usuario

C.I.: _____

Firma colaborador que recibe el formulario

Nombre: _____

Agencia: _____

INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO, con ánimo de servir mejor a sus socios, pone a su disposición el siguiente instructivo para la presentación de quejas o reclamos.

Recordamos al socio que su reclamo lo puede realizar llenando el formulario correspondiente.

Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.

LO QUE DEBE INCLUIR LA QUEJA O RECLAMO

- Lugar y fecha de presentación del reclamo.
- El nombre de la oficina donde se originó el reclamo
- Nombres y apellidos del socio/cliente, en caso de ser una persona jurídica indique la razón social y el nombre del representante legal.
- Número de identificación (cédula de identidad, pasaporte, RUC), teléfonos, dirección, correo electrónico.
- Especificar el producto o servicio relacionados a la queja o reclamo.
- Descripción clara sobre los hechos materia de queja o reclamo.
- Documentos adjuntos. (Obligatoria copia de cédula de identidad)
- Firmas de responsabilidad.

DONDE OBTENER INFORMACIÓN PARA PRESENTAR UN RECLAMO

- En todas las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda.
- Llamando al teléfono 072806429 ext. 270
- Ingresando a la página web de la cooperativa <https://www.cooperco.fin.ec>

DÓNDE PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO

- En todas las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda, o en la página web <https://www.cooperco.fin.ec/buzon-de-quejas-y-reclamos>

CONSIDERACIONES GENERALES

- Este proceso y el formulario de reclamos son totalmente gratuitos.
- Conforme con el Artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero “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 estos respuestas motivadas y confirma 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 cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.
- Si tras analizar la resolución, usted no se encontrara conforme con el resultado de su reclamación, le asiste el derecho de acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es importante señalar que, cuenta con un plazo máximo de sesenta (60) días contados desde la recepción de dicha respuesta.