

1. DATOS DE LA RECEPCIÓN DEL RECLAMO (USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA)

Lugar, fecha y hora: Ciudad Día/ Mes/Año Hora No. de Trámite: Medio de recepción:
 Recibido por: Oficina receptora: Teléfono Ofic.:

2. DATOS DEL RECLAMANTE

Tipo de reclamante: Titular Cta. Tercera persona Usuario Rep. Legal Por poder firma

Persona natural

Apellidos:

Nombres:

Nro. CI/ CC/ Pasaporte:

Carnet ref.:

Persona jurídica

Nombres Rep. Legal:

Nro. CI/ CC/ Pasaporte:

Razón social:

RUC:

Tipo de dirección: Domicilio Trabajo Otro

Número de celular:

Dirección: N°:

Teléfono trabajo:

Referencia:

Teléfono domicilio:

Provincia: Ciudad:

Correo electrónico:

3. MEDIO DE RESPUESTA AL RECLAMO

Correo electrónico Celular Teléfono Impreso, retirado en la oficina

4. INFORMACIÓN DEL RECLAMO

Producto/ Canal/ Servicio/ Otros:

NÚMERO

Cuenta

DPF

Op. Crédito

Tarjeta

4.1. DATOS ADICIONALES TARJETAS

Tipo de transacción: Presencial Electrónica Gasolinera

Ubicación de la transacción: Nacional Internacional

Nombre del comercio:

4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIALES DE ESTE RECLAMO

Fecha de la transacción: Día/ Mes/Año

Valor del reclamo:

4.3. PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA COOPERATIVA

5. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Copia cédula/ Pasaporte/ RUC
 Copia de transacción objeto del reclamo
 Otros

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

6. DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Declaro que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos. Por lo tanto, autorizo de manera libre, expresa e inequívoca a Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., para el uso de mi información personal con fines de actualización de datos, tratamiento estadístico, legal, tratamiento, almacenamiento, notificación, disposición y custodia de esta, garantizando el derecho a la confidencialidad. Además, confirmo haber recibido de la Cooperativa una copia íntegra de este documento de igual tenor y contenido.

Firma de aceptación del solicitante

Nombre:

N° Identificación:

PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA

Firma y sello del trabajador que recibe el reclamo

Instructivo para ingresar datos en el formulario para la recepción de reclamos

En caso de presentar este formulario en oficina matriz o agencias de la Cooperativa, para su respaldo, deberá presentarlo por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

En caso de enviar este formulario por correo electrónico, podrá completarse de manera digital y firmarse con firma electrónica. Todos los campos solicitados son obligatorios y esenciales para el análisis del reclamo; por lo tanto, es indispensable que la información proporcionada sea correcta, completa y legible, a fin de evitar reprocesos en la gestión.

1. La sección de "Datos de recepción" es de uso exclusivo del personal de la Cooperativa.
2. En la sección "Datos del reclamante" ingrese:
 - Tipo de reclamante: seleccionar de las opciones Titular de Cuenta, Tercera Persona, Usuario, Representante Legal (cuando es una persona jurídica), Por poder firma (en el caso de que sea apoderado).
 - Ingresar la información del reclamante solicitante dependiendo del tipo de persona (natural o jurídica). En esta sección deben incluirse los datos del titular de la cuenta.
 - Si es persona natural: Ingresar apellidos, nombres y número de identificación.
 - Si es persona jurídica: ingresar nombres y apellidos del representante legal, identificación del representante legal, Razón social y RUC de la persona jurídica.
 - Si es apoderado: ingresar nombres y apellidos del titular de la cuenta.
 - Tipo de dirección: (domicilio, trabajo u otro y detallar la dirección), Ingresar el número de celular, teléfono del trabajo y domicilio y correo electrónico.
3. En la sección "Medio de respuesta al reclamo" deberá indicar el medio por el cual desea recibir la respuesta.
4. En la sección "Información del reclamo":
 - En producto, canal, servicio, otros: escoger el producto o canal donde se centra el reclamo de acuerdo con el siguiente listado: Cajero Automático, Certificado Plazo, Cuenta de ahorros, Crédito, Megomóvil, MegOnline Recaudaciones, Tarjeta Débito, Ventanilla, Transferencia, Otra Causa relacionada con el servicio.
 - Ingresar el número de cuenta, certificado de depósito a plazo (CDP), operación de crédito o tarjeta u operación en el que se presentó el reclamo. En el caso del producto tarjetas (en este caso se aplicará las normas de seguridad establecidas, es decir que únicamente se colocará los 6 primeros dígitos seguidos de 6 asteriscos y finalmente colocar los últimos 4 dígitos. Ejemplo: 250023*****2243
 - En la sección de "Datos adicionales de tarjetas" seleccionar el tipo de transacción (presencial, electrónica o gasolinera), ubicación en la que se realiza la transacción (nacional, internacional) y nombre del comercio en donde se realizó la compra.
 - Describa con detalle los hechos que generaron el reclamo, fecha exacta de la transacción y el valor del reclamo.
 - Describa la petición de manera puntual y concreta.
5. En la sección de "Documentos que se adjuntan", es necesario que incorporen al presente formulario los documentos de identificación y copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata. Y en el apartado "Documentos adicionales" detalle cualquier otro documento relevante para la resolución del reclamo.
6. En la sección "Declaración y autorización", considere usted como socio, cliente o usuario: Declarar que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos y autoriza a Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., a realizar la validación que considere pertinente. Autoriza a que la información generada por este reclamo sea entregada a través de los datos consignados en el apartado tres de este formulario y Registre la firma de aceptación y condiciones de ingreso del reclamo en el campo asignado con el número de cédula.

En el caso de que el reclamo sea presentado por un apoderado, este deberá firmar el formulario con sus nombres y apellidos completos, indicar el número de identificación en la sección correspondiente de aceptación, y adjuntar la documentación que acredite su condición de apoderado.

Estimado Socio, Cliente o Usuario considere los siguientes puntos:

- El formulario y su tramitación son gratuitos.
- La Cooperativa debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- Este formulario puede descargarse de la página web de la Cooperativa (www.coopmego.com)
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su reclamo. La Cooperativa tiene la obligación de atender y responder en el plazo establecido por la legislación ecuatoriana.