

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 identificación: Cédula Pasaporte RUC Carnet refugiado Tipo de reclamante:

Número: Tipo de persona:

Nombres: Razón Social:

Apellidos: Representante legal:

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:

NÚMERO		4.1. DATOS ADICIONALES TARJETAS			
<input type="checkbox"/> Cuenta	<input type="text"/>	Tipo de transacción:	<input type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Electrónica	<input type="checkbox"/> Gasolinera
<input type="checkbox"/> DPF	<input type="text"/>	Ubicación de la transacción:	<input type="checkbox"/> Nacional	<input type="checkbox"/> Internacional	
<input type="checkbox"/> Op. Crédito	<input type="text"/>	Nombre del comercio: <input type="text"/>			
<input type="checkbox"/> Tarjeta	<input type="text"/>				

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.

PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA

Firma de aceptación del solicitante

Nombre:

N° Identificación:

Firma y sello del trabajador que recibe el reclamo

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

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

Todos los campos solicitados en el formulario son obligatorios e imprescindibles para el análisis del reclamo.

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 identificación: (Cédula, RUC, Pasaporte o Carné de Refugiado), Tipo de reclamante: (Titular de la cuenta, Tercera persona, Usuario), Tipo de persona (Natural o jurídica), Ingresar los nombres, apellidos, razón social y representante legal en caso ser persona jurídica, 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: 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.
 - Ingresar el número de cuenta, depósito a plazo (DPF), 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 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”, seleccionar los documentos soporte del reclamo como: copia de identificación, copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de ser otro, detalle de que documento se trata.
 - 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.

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 el órgano de control.