

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO INFORMA:

1. La existencia del Servicio de Atención al Usuario Financiero, es responsable de receptor, gestionar y resolver las consultas, quejas y/o reclamos que presenten los Consumidores Financieros, referidos a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades de los sectores financieros público y privado, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.
 - a. **Dirección Postal (Banco Coopnacional S.A.):**
09-01-16494
 - b. **Dirección Electrónica (Banco Coopnacional S.A.):**
servicioalcliente@coopnacional.com
2. Es obligación de la entidad atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta (60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el Servicio de Atención al Usuario Financiero.
3. Existe un Formulario con el respectivo Instructivo para la presentación de una queja y/o reclamo. El Formulario podrá ser solicitado en cualquier oficina del Banco o ingresando al sitio web www.bancocoopnacional.com.
4. En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, al término de la queja y/o reclamo, el usuario financiero tiene el derecho de acudir ante la Superintendencia de Bancos.
 - a. **Dirección Postal (Superintendencia de Bancos):**
17-17-770
 - b. **Dirección Electrónica (Superintendencia de Bancos):**
www.superbancos.gob.ec
5. Todo lo mencionado de acuerdo al Capítulo V “De la Protección al Usuario Financiero, de los Servicios de Información y Atención de Reclamos”, del Título XIII “De los Usuarios Financieros”, del Libro I “Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Públicos y Privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.