

Estimado Cliente/Usuario, al llenar este formulario, presentarlo en cualquiera de nuestras Oficinas.

INFORMACIÓN PARA SER LLENADA POR EL BANCO COOPNACIONAL S.A.

DE TRÁMITE

IDENTIFICACIÓN DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO DEL BANCO

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA O DEL CONTACTO
OFICINA
CIUDAD

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE O USUARIO Y DOMICILIO

PERSONA NATURAL:

APELLIDO PATERNO
APELLIDO MATERNO
NOMBRES
CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE
TELÉFONO 1
TELÉFONO 2
CELULAR
CALLE
No.
INTERSECCIÓN
URBANIZACIÓN - EDIFICIO - CASA - OFICINA - PISO
BARRIO
PARROQUIA
CIUDAD - CANTÓN
PROVINCIA
REFERENCIA (JUNTO A - CERCA DE - FRENTE A)
CORREO ELECTRÓNICO

PERSONA JURÍDICA:

RUC
RAZÓN SOCIAL
REPRESENTANTE LEGAL (apellidos paterno, materno, nombres)

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO, CONSULTA O QUEJA

PRODUCTO O SERVICIO EN CUESTIÓN:

CUENTA DE AHORROS A LA VISTA
CRÉDITO
CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO
OTRO: ESPECIFIQUE
MONTO DEL RECLAMO
US \$.
(en caso de que existiera)

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa):

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE AL BANCO:

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

COPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE	
COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN	
COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DEL RECLAMO	

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar):

Firma del Cliente/Usuario
C.I.:

PARA USO DEL BANCO

Ingresado por:

Funcionario asignado:

DETALLE LO SIGUIENTE:

CONTACTO ADICIONAL:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA POR PARTE DEL CLIENTE O USUARIO DEL BANCO COOPNACIONAL S.A.

- ✓ Para su respaldo, el presente formulario se entrega en original y copia.
- ✓ El número de trámite lo registrará la entidad.
- ✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✓ Ingrese el nombre del ejecutivo de cuenta o del contacto que lo atendió, la oficina y el área en la cual se originó el reclamo, queja o sugerencia.
- ✓ Ingrese la información: su nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc.
- ✓ 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 o consulta.
- ✓ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta.
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a la institución financiera.
- ✓ 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 financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- ✓ Este formulario también puede obtenerse de la página web del Banco (**www.bancocoopnacional.com**) o de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (**www.superbancos.gob.ec**)
Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.
- ✓ De conformidad con el literal b) del Artículo 13, Sección IV, Capítulo V del título XIII “De los Usuarios Financieros” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, la institución financiera debe atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el término de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el término de hasta cuarenta (40) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- ✓ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse al Defensor del Cliente del Banco (PBX: (04) -370 9820, Ext.: 143; Dirección: Capitán Nájera 4210 y Yaguachi (Décima Cuarta) Edificio Principal - Primer Piso) o a cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Firma del Cliente/Usuario
C.I.: