

Funcionario asignado

INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DERECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA

- Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de presentación en su copia.
- Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- Ingrese el nombre de la entidad y la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, tarjeta de crédito, certificado de depósito o préstamo.
- Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc. Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
- Si realiza el reclamo como 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
- 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 puede descargarse de la página web de la Institución (www.jep.coop)
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta
- De conformidad con el Artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero “*Del Derecho al Reclamo*” la Institución Financiera tienen la obligación de atender y responder, 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.
- En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento de la Institución, acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.