COOPERATIVA coopSÍ

Instructivo para ingresar datos en el formulario para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios financieros

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

1. Ingrese la fecha de presentación del formulario, la fecha y donde se realiza la entrega del mismo.

2. Ingrese toda la información del usuario financiero que realiza el reclamo, queja o sugerencia (persona natural/jurídica) que permitirá su ubicación para el envío de la respectiva respuesta.

3. Señalar el servicio o producto sobre el cual presenta el reclamo, así como la fecha, hora, documento y monto de la transacción.

4. Detalle su queja, reclamo o sugerencia expuesta de forma clara y concisa (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

5. Petición en concreto que dirige a la cooperativa.

6. Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario..

7. Considere que usted, como usuario financiero:

- Declara que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos, y autoriza a la COAC SANTA ISABEL LTDA. a realizar la validación que considere pertinente.
- Autoriza a que la información generada por esta queja, reclamo o sugerencia sea entregada a través de los números telefónicos o correos electrónicos registrados en este formulario.

8. 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.

Estimado usuario financiero, considere los siguientes puntos importantes:

- El formulario de Quejas, Reclamos y Sugerencias y su trámite es **GRATUITO.**
- La Cooperativa debe proporcionarle el formulario sin ningún condicionamiento.
- Este formulario también puede obtenerse de la página web de la institución: **www.coopsi.fin.ec**
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida para no dilatar la tramitación de su queja, reclamo o sugerencia.
- El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir quejas, reclamos y sugerencias, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estos respuestas motivadas y con firma de responsabilidad.
- 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 del reclamo.
- Derecho a escalar el reclamo. Si la entidad no responde dentro del término establecido o el socio no está conforme con la resolución, puede presentar su reclamo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en un término de sesenta (60) días contados a partir de la respuesta recibida por la Cooperativa.
- El tratamiento de los datos se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa aplicable, así como lo determinado en la vinculación del titular de los datos como socio de la COAC SANTA ISABEL Ltda. y en la Política de Protección de Datos Personales que se encuentra en la web: **www.coopsi.fin.ec.**

  Los datos tratados serán conservados de acuerdo con las finalidades para los cuales fueron proporcionados por el titular de los datos o de acuerdo con lo establecido en las diferentes bases legitimadoras, mismas que el reclamante declara conocer.