



## FORMULARIO DE QUEJAS RECLAMOS Y FELICITACIÓN

Si usted desea realizar una queja, reclamo o felicitación por favor llene este formulario:

Fecha: \_\_\_\_\_

Agencia / Oficina: \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN GENERAL

**Desea formular: (marque con una x)**

Queja

Reclamo

Felicitación

### Identificación:

Socio:

Cliente:

Persona Natural o Jurídica:

N° Cuenta

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Razón Social: \_\_\_\_\_ RUC: \_\_\_\_\_ Representante Legal: \_\_\_\_\_

C.I./Pasaporte: \_\_\_\_\_ Teléfono 1: \_\_\_\_\_ Teléfono 2: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

**Descripción de la QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Departamento en el que se sucitó: \_\_\_\_\_

**ESTIMADO USUARIO:** La Cooperativa 9 de Octubre, agradece su opinión, la cual permite mejorar nuestro servicio

\_\_\_\_\_

**FIRMA**



### INDICACIONES

- ✔ Para su respaldo, debe exigir a la Institución Financiera la fe de presentación en su copia.
- ✔ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✔ Ingrese el nombre de la agencia/oficina en la cual mantiene su cuenta, certificado de depósito o préstamo.
- ✔ Ingrese la información sobre nombre, dirección, números telefónicos, etc. Información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta.
- ✔ Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- ✔ Realice una breve descripción sobre los hechos, materia del reclamo o consulta.
- ✔ 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.
  - ✔ Lea detenidamente la información que se le solicita.
  - ✔ De conformidad con el Art. 8 Sección III, Capítulo V del Título XIV "Transparencia de la Información" de la calificación de resoluciones la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Junta Bancaria, la Institución Financiera debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y de dos (2) meses, 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 a cualquiera de las oficinas de atención al cliente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
-