

Lugar, fecha y hora: _____
Ciudad Día/ Mes/Año Hora

1. DATOS DEL RECLAMANTE	
Tipo de reclamante: <input type="checkbox"/> Titular Cta. <input type="checkbox"/> Tercera persona <input type="checkbox"/> Usuario <input type="checkbox"/> Rep. Legal <input type="checkbox"/> Por poder firma	
Persona natural	Persona jurídica
Apellidos:	Nombres Rep. Legal:
Nombres:	Documento de identificación:
Documento de identificación:	Razón social:
RUC:	
Tipo de dirección: <input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Otro	
Dirección:	Número de celular:
Referencia:	Teléfono trabajo:
Provincia:	Teléfono domicilio:
Ciudad:	Correo electrónico:
2. MEDIO DE RESPUESTA AL RECLAMO	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Impreso, retirado en la oficina	
3. INFORMACIÓN DEL RECLAMO	
<input type="checkbox"/> Producto <input type="checkbox"/> Canal <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Afectación Ambiental (SARAS) <input type="checkbox"/> Otros:	
NÚMERO	3.1. DATOS ADICIONALES TARJETAS
<input type="checkbox"/> Cuenta <input type="text"/> <input type="checkbox"/> DPF <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Op. Crédito <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Tarjeta <input type="text"/>	Tipo de transacción: <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Electrónica Ubicación de la transacción: <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Gasolinera Nombre del comercio:
3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIALES DE ESTE RECLAMO	
Fecha de la transacción: _____ <small style="margin-left: 100px;">Día/ Mes/Año</small>	Valor del reclamo: <input style="width: 150px;" type="text"/>
3.3. PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA COOPERATIVA	
4. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	
<input type="checkbox"/> Copia cédula/ Pasaporte/ RUC <input type="checkbox"/> Copia de transacción objeto del reclamo <input type="checkbox"/> Otros	DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)
5. DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	
<p>Declaro que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos. Por lo tanto, autorizo de manera libre, expresa e inequívoca a Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., para el uso de mi información personal con fines de actualización de datos, tratamiento estadístico, legal, tratamiento, almacenamiento, notificación, disposición y custodia de esta, garantizando el derecho a la confidencialidad. Además, confirmo haber recibido de la Cooperativa una copia íntegra de este documento de igual tenor y contenido.</p>	
_____ Firma de aceptación del solicitante Nombre: Nro. Documento de identificación:	<div style="background-color: #ADD8E6; text-align: center; padding: 5px; font-weight: bold;">PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA</div> _____ Firma y sello del trabajador que recibe el reclamo

Instructivo para ingresar datos en el formulario para la recepción de reclamos

En caso de presentar este formulario en oficina matriz o agencias de la Cooperativa, para su respaldo, deberá presentarlo por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

Llenar formulario ya sea de forma manuscrita o de manera digital. Si se llena a mano, debe firmarse, escanearse y enviarse al correo electrónico. Si se llena digitalmente, puede firmarse con firma electrónica. En ambos casos, el formulario debe remitirse al correo reclamos@coopmego.fin.ec. Todos los campos son obligatorios y esenciales para el análisis del reclamo; por ello, es fundamental que la información proporcionada sea correcta, completa y legible, a fin de evitar reprocesos en la gestión.

1. En la sección "Datos del reclamante" ingrese:
 - Tipo de reclamante: seleccionar una de las opciones disponibles: titular de Cuenta, Tercera Persona, Usuario, Representante Legal (cuando es una persona jurídica), Por poder firma (en el caso de que sea apoderado).
 - Ingresar la información del solicitante dependiendo del tipo de persona (natural o jurídica). En esta sección deben incluirse los datos del titular de la cuenta.
 - Si es persona natural: ingresar apellidos, nombres y número de identificación.
 - Si es persona jurídica: ingresar nombres y apellidos del representante legal, identificación del representante legal, Razón social y RUC de la persona jurídica.
 - Si es apoderado: ingresar nombres y apellidos del titular de la cuenta.
 - Tipo de dirección: (domicilio, trabajo u otro y detallar la dirección), Ingresar el número de celular, teléfono del trabajo y domicilio y correo electrónico.
2. En la sección "Medio de respuesta al reclamo" deberá indicar el medio por el cual desea recibir la respuesta.
3. En la sección "Información del reclamo":
 - En producto, canal, servicio, afectación ambiental y otros: escoger producto o canal cuando el reclamo corresponda de acuerdo con el siguiente listado: Cajero Automático, Certificado Depósito a Plazo, Cuenta de ahorros, Crédito, Megomóvil, MegOnline Recaudaciones, Tarjeta Débito, Ventanilla, Transferencia; Servicios en caso de reclamos relacionados con el servicio; afectación ambiental (SARAS) en caso de los reclamos que los socios, clientes y/o usuarios pudieran ingresar por afectaciones ambientales de las actividades económicas financiadas por la Cooperativa; y, Otros: en caso de reclamos diferentes a las razones anteriormente descritas.
 - Ingresar el número de cuenta, certificado de depósito a plazo (CDP), operación de crédito o tarjeta u operación en el que se presentó el reclamo. En el caso del producto tarjetas (en este caso se aplicará las normas de seguridad establecidas, es decir que únicamente se colocará los 6 primeros dígitos seguidos de 6 asteriscos y finalmente colocar los últimos 4 dígitos. Ejemplo: 250023*****2243
 - En la sección de "Datos adicionales de tarjetas" seleccionar el tipo de transacción (presencial, electrónica o gasolinera), ubicación en la que se realiza la transacción (nacional, internacional) y nombre del comercio en donde se realizó la compra.
 - Describa con detalle los hechos que generaron el reclamo, fecha exacta de la transacción y el valor del reclamo.
 - Describa la petición de manera puntual y concreta.
4. En la sección de "Documentos que se adjuntan", es necesario que incorporen al presente formulario los documentos de identificación y copia de la transacción objeto del reclamo, en caso de anexas archivos distintos, detalle de que documento se trata. Y en el apartado "Documentos adicionales" detalle cualquier otro documento relevante para la resolución del reclamo.
5. En la sección "Declaración y autorización", considere usted como socio, cliente o usuario: Declarar que todos los datos proporcionados en el formulario son verídicos y autoriza a Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., a realizar la validación que considere pertinente. Autoriza a que la información generada por este reclamo sea entregada a través de los datos consignados en el apartado dos de este formulario y Registre la firma de aceptación y condiciones de ingreso del reclamo en el campo asignado con el número de identificación.

En el caso de que el reclamo sea presentado por un apoderado, este deberá firmar el formulario con sus nombres y apellidos completos, indicar el número de identificación en la sección correspondiente de aceptación, y adjuntar la documentación que acredite su condición de apoderado.

Estimado Socio, Cliente o Usuario considere los siguientes puntos:

- El formulario y su tramitación son gratuitos.
- La Cooperativa debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- Este formulario puede descargarse de la página web de la Cooperativa (www.coopmego.com)
- Lea detenidamente la información que se le solicita.
- Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su reclamo. La Cooperativa tiene la obligación de atender y responder en el plazo establecido por la legislación ecuatoriana;
- En caso de que la información registrada o adjunta al formulario sea incorrecta o incompleta, se le solicitará ampliar la información. Esta debe ser remitida en un plazo de 5 días hábiles. Si no entrega la información en el tiempo establecido, el trámite se dará por concluido y será resuelto como "improcesable" por falta de información, procediéndose al cierre del caso; y,

Si decide no continuar con la acción de reclamo, deberá enviar una comunicación formal expresando su desistimiento voluntario, ya sea al correo reclamos@coopmego.fin.ec o acercarse a la oficina matriz o agencias de la Cooperativa.