

| 1. DATOS DE LA RECEPCIÓN DEL RECLAMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                           |                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lugar, fecha y hora:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <div>Ciudad</div> <div>Día/ Mes/Año</div> <div>Hora</div> | Medio de recepción: <input type="checkbox"/> Correo electrónico                                                                           |
| 2. 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"/> Apoderado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           |                                                                                                                                           |
| <b>Persona natural</b> <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           | <b>Persona jurídica</b> <input type="checkbox"/>                                                                                          |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                           | Número de celular:                                                                                                                        |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | N°:                                                       | Teléfono trabajo:                                                                                                                         |
| Referencia:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Teléfono domicilio:                                       |                                                                                                                                           |
| Provincia:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ciudad:                                                   | Correo electrónico:                                                                                                                       |
| 3. MEDIO DE RESPUESTA AL RECLAMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                           |                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Impreso, retirado en oficina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                           |                                                                                                                                           |
| 4. 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:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                           |                                                                                                                                           |
| <b>NÚMERO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                           | <b>4.1. DATOS ADICIONALES TARJETAS</b>                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> Cuenta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="text"/>                                      | Tipo de transacción: <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Electrónica                                             |
| <input type="checkbox"/> DPF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="text"/>                                      | Ubicación de la transacción: <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Gasolinera |
| <input type="checkbox"/> Op. Crédito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="text"/>                                      | Nombre del comercio:                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Tarjeta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="text"/>                                      |                                                                                                                                           |
| 4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIALES DE ESTE RECLAMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                           |                                                                                                                                           |
| Fecha de la transacción:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <div>Día/ Mes/Año</div>                                   | Valor del reclamo: <input type="text"/>                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                                                           |
| 4.3. PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA COOPERATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                           |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                                                           |
| 5. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                           |                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> Copia cédula/ Pasaporte/ RUC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)                         |                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> Copia de transacción objeto del reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                           |                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> Otros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |                                                                                                                                           |
| 6. DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                           |                                                                                                                                           |
| <p>Autorizo y consiento de manera libre, específica, informada e inequívoca a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda. para el tratamiento, uso, custodia, transferencia y comunicación de los datos personales proporcionados en este formulario, con el fin de verificar mi identidad, gestionar, analizar y resolver el reclamo presentado, contactarme para notificaciones o aclaraciones, realizar análisis estadísticos y de mejora continua, y atender requerimientos de autoridades competentes o entes de control. Dicho tratamiento se efectuará conforme a la normativa de protección de datos personales, la normativa vigente y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Cooperativa, declarando conocer que los datos serán conservados de acuerdo con las finalidades y bases legitimadoras correspondientes. Asimismo, declaro que la información proporcionada es verídica y de mi exclusiva responsabilidad, acepto recibir las notificaciones relacionadas con este reclamo a través del medio señalado en este documento y confirmo haber recibido una copia íntegra del mismo.</p> |                                                           |                                                                                                                                           |
| <div>Firma del solicitante</div> <div>Nombre:</div> <div>Nro. Documento de identificación:</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                           | <div>PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA</div> <div>Firma y sello del trabajador que recepta el reclamo</div>                            |

## 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, caso contrario el trabajador que recibe deberá fotocopiar el reclamo recibido con la fe de recepción y entregar dicha fotocopia al solicitante para respaldo de recepción.

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@mego.fin.ec](mailto:reclamos@mego.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, y en caso de que el poder no se encuentre ingresado en la Cooperativa, debe adjuntarse al reclamo. Si el poder ya ha sido previamente ingresado en la Cooperativa no se requiere ingreso del documento, pero previo a la atención del reclamo se verificará si el poder faculta al mandatario la presentación de reclamos.
- 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 anexar 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.mego.com.ec](http://www.mego.com.ec))
- Lea detenidamente la información que el reclamante debe proporcionar para la atención del reclamo.
- Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su reclamo.
- De conformidad con el Artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero “Del Derecho al Reclamo” la Institución Financiera tiene 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.
- En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo antes señalado, o en caso de inconformidad con el resultado del pronunciamiento por parte de la Cooperativa, le asiste el derecho de acudir a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para lo cual dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.
- 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@mego.fin.ec](mailto:reclamos@mego.fin.ec) o acercarse a la Oficina Matriz o agencias de la Cooperativa.