SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

FORMULARIO DE RECLAMO
EN CONTRA DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
PRO-D.2-02 FOR 02

1.- ¿QUÉ SE CONSIDERA COMO UN RECLAMO?

Un reclamo constituye una manifestación de inconformidad o molestia relacionada con la prestación de un producto o servicio financiero por parte de las entidades del sector financiero popular y solidario, así como, sobre aspectos relacionados con la gobernabilidad de dichas entidades.

2.- INDICACIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO

- La entidad en contra de la cual presenta el reclamo deberá estar registrada ante este organismo de control, y no deberá estar en estado extinto/liquidado o en liquidación (https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf)
- Deberá estar firmado debidamente por el reclamante (firma electrónica o manuscrita, según la forma de presentación del documento)
- Los oficios o notificaciones que se generen producto de la atención del reclamo serán enviados al correo electrónico del reclamante que se detalle en este formulario.
- Los campos marcados con * son OBLIGATORIOS.
- Para la presentación del reclamo no es necesaria la representación legal de un abogado.
- Todo trámite es GRATUITO.

***Ciudad y fecha:**	

SEÑOR/A SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

3.- DATOS DEL RECLAMANTE

***Apellidos y nombres completos:**	***Tipo de identificación:**				***Número de Identificación:**
	Cédula ☐	RUC ☐			
	Pasaporte ☐	Otro ☐			

***Calidad en la que comparece:**	1. Socio/miembro ☐	3. Cliente ☐	5. Tercero interesado legalmente acreditado ☐	**Género:**	Masculino ☐
	2. Directivo ☐	4. Usuario ☐			Femenino ☐

***Número(s) celular(es):**		**Teléfono fijo:**	
***Correo(s) electrónico(s) para notificaciones:**			
Monto del reclamo (de ser el caso):	USD $		
***¿Es el primer reclamo o denuncia que presenta en contra de la entidad ante este organismo de control?**	Sí ☐ No ☐	**Ingrese el número de trámite inicial, de ser el caso:**	
***¿Acudió en primera instancia a la entidad a resolver el inconveniente?**	Sí ☐	No ☐	

***4.- DATOS DE LA ENTIDAD EN CONTRA DE LA CUAL PRESENTA EL RECLAMO**

(Corresponde a la información general de la entidad del sector financiero popular y solidario de la cual se siente afectado)

***Nombre de la entidad:**	**RUC de la Entidad:**

***5.- TIPO DEL RECLAMO**

(Marque con una X el motivo de su reclamo)

OPERACIONES DE CRÉDITO		**GOBERNABILIDAD**	
Solicitud para la aplicación de refinanciamiento, reestructuración o novación.	☐	Conflictos internos	☐
Devolución de "encaje"	☐	Procesos eleccionarios	☐
Depósitos a Plazo Fijo (Cuando aún no ha vencido el certificado)	☐	Nombramiento de gerentes	☐
Devolución de ahorros	☐	Falta de convocatoria a Asamblea/Junta General	☐
Hostigamiento en procesos de cobranza	☐	**BURÓ DE CRÉDITO**	
Bloqueo de cuentas	☐	Reporte de datos crediticios	☐
SEGUROS	☐	**REEMBOLSO DE HABERES**	
Aplicación de seguro de desgravamen	☐	Liquidación de haberes por pérdida de la calidad de socio (Art. 26 RGLOEPS: Antes de cumplirse 90 días de la pérdida de la calidad de socio)	☐
Otros seguros relacionados con operaciones crediticias		**ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN**	
OTRO:.....	☐	Falta de entrega de información y/o documentación	☐
.....		**PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA/PERSONAL**	
.....		Violación de sigilo y reserva	☐
.....		Divulgación de datos personales	☐

***6.- DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO**

(Exponga en forma clara y precisa lo ocurrido, la identificación de la persona infractora, y la fecha en que ocurrieron los hechos)

***7.- PETICIÓN CONCRETA**

(Señale puntualmente lo que exige de la entidad

IMPORTANTE:

1. La Superintendencia actúa en cumplimiento del Principio de eficacia dispuesto en el artículo 3 del Código Orgánico Administrativo, que determina que las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento, en el ámbito de competencia de la Institución.
2. Al amparo de lo dispuesto en la parte pertinente del artículo 10 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, esta Superintendencia presume que las declaraciones, documentos y actuaciones de las personas, efectuadas en virtud de trámites administrativos, son verdaderas; sobre la misma base legal, en caso de verificarse lo contrario, el trámite y resultado final de la gestión podrán ser negados y archivados, o los documentos emitidos carecerán de validez alguna, sin perjuicio de las sanciones y otros efectos jurídicos establecidos en esa ley. Al respecto, el presente requerimiento se atenderá con base en la información registrada ante este organismo de control.
3. Considerar que, si la entidad no contesta en el término legal otorgado por la SEPS o su respuesta no le satisface, podrá presentar una denuncia ante este organismo de control.

CONSTANCIA DE INFORMACIÓN

Yo, _____, con documento de identificación Nro. _____, declaro haber leído y comprendido la información precedente y haber sido informado, de manera clara, previa, transparente y suficiente, sobre el tratamiento de mis datos personales por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), incluyendo las finalidades, bases de legitimación, categorías de datos, conservación, posibles comunicaciones, medidas de protección y mecanismos para ejercer mis derechos. Información que se encuentra disponible en la página web de la SEPS.

Comprendo que esta declaración acredita el cumplimiento del deber de información y no constituye una autorización general para el tratamiento de mis datos personales. Asimismo, comprendo que la SEPS podrá tratar datos sin requerir mi consentimiento cuando exista una obligación legal, orden judicial, misión de interés público, ejercicio de potestades públicas u otra base de legitimación prevista en el ordenamiento jurídico.

***FIRMA Y NÚMERO DE CÉDULA**

Recuerde que entre la documentación de respaldo, que podrá adjuntar, no deberá constar alguna que contenga datos personales de terceras personas de las cuales usted no tenga el consentimiento para el tratamiento de sus datos.

Procure llenar el formulario digitalmente, a fin de facilitar la comprensión de su reclamo.

Este formulario podrá presentarlo, con firma manuscrita, en las ventanillas de la SEPS a nivel nacional, o con firma electrónica, mediante en el enlace de recepción documental: https://recepciondocumental.seps.gob.ec/.