|  |  |
| --- | --- |
| Superintendencia de Economía Popular y Solidaria | **FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO****PRO-D.2-02 FOR 02** |
| **1.- OBJETIVO DEL RECLAMO**Documento mediante el cual un socio o usuario expone una inconformidad respecto de las organizaciones controladas por la SEPS, relacionado con la “Materia del reclamo” contenido en el numeral 5 del presente formulario. |
| **2.- INDICACIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO**1. El formulario deberá ser presentado debidamente firmado. (firma electrónica o autógrafa)2. Las notificaciones y/o comprobantes que se generen producto de la atención del presente requerimiento serán enviadas al correo electrónico del remitente, según los registros que se encuentran disponibles en el formulario. 3. Los campos del presente formulario no podrán ser modificados por los usuarios. |
| **\*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 Pasaporte | ☐☐ | RUC Otro | ☐☐ |  |
| **\*Calidad en la que comparece:** | 1. Socio/miembro2. Directivo | ☐☐ | 3. Cliente4. Usuario | ☐☐ | 5. Tercero interesado | ☐ |
| **\*Teléfono(s) celular(es):** |  | **Teléfono fijo:** |  |
| **\*Correo(s) electrónico (s) para notificaciones:** |  |
| **\*¿Es el primer reclamo que presenta en contra de la entidad?** | SíNo | ☐☐ | **Ingrese el número de trámite previo, de ser el caso:** |  |
| **\*¿Acudió en primera instancia a la entidad a resolver el inconveniente?**Conforme Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019 | SíNo | ☐☐ |
| **\*4.- DATOS DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE PRESENTA ESTE RECLAMO** (Corresponde a la información de la organización en la cual usted es socio, cliente, usuario o tercero interesado debidamente justificado[[1]](#footnote-1), y persona natural contra quien interpone el reclamo. En caso de ser varias personas anexar hoja aparte con los mismos datos.) |
| Nombre de la entidad: | RUC de la Entidad: |
|  |  |
| Nombre de la persona natural: | Cargo: |
|  |  |
| **\*5.- MATERIA DEL RECLAMO** (Seleccione con una X la(s) materia(s) del reclamo)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DERIVADAS DE LA LEY ORGÁNICA DE APOYO HUMANITARIO, RESOLUCIÓN JPRF-F-2022-032** (Operaciones vencidas desde el 01 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2022) |  |  | **GOBERNABILIDAD** |  |
| Conflictos internos entre socios  | ☐ |
| Solicitud de refinanciamiento  | ☐ | Procesos eleccionarios de consejos y representantes  | ☐ |
| Solicitud de reestructuración  | ☐ | Conflictos entre órganos internos  | ☐ |
| **CONDICIONES DE CRÉDITO** |  | Designación de gerentes  | ☐ |
| Solicitud de refinanciamiento  | ☐ | **REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS** |  |
| Solicitud de reestructuración  | ☐ | Eliminación del usuario del reporte de registro de datos crediticios  | ☐ |
| Solicitud de novación  | ☐ | **DEVOLUCIÓN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN** |  |
| **RETENCIÓN DE DEPÓSITOS** |  | Solicitud de liquidación de haberes [[2]](#footnote-2)  | ☐ |
| Solicitud devolución de Depósitos a Plazo Fijo cuando aún no ha vencido el certificado  | ☐ | **TRANSACCIONES FINANCIERAS REALIZADAS SIN AUTORIZACIÓN** |  |
| **ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN** |  | Consumos de tarjetas de crédito, débitos o transferencias realizadas sin autorización  | ☐ |
| Falta de entrega de documentación al usuario sobre servicios y operaciones financieras  | ☐ | **RECLAMACIONES PREVIAS** |  |
| **DEVOLUCIÓN DE FONDOS MORTUORIOS** |  | Ya he presentado un reclamo por los mismos hechos  | ☐ |
| Devolución de fondos mortuorios  | ☐ | Ya he presentado una denuncia por los mismos hechos  | ☐ |
| **CONVOCATORIA DE ASAMBLEA GENERAL/ JUNTA GENERAL** |  |  | **OTROS**  |  |
| Solicitud de convocatoria a Asamblea General/ Junta General de Socios/ Representantes | ☐ |  | Especifique: | ☐ |

**\*6.- DESCRIPCIÓN****Detalle de su reclamo expuesto de forma clara y concisa, así como la determinación de la fecha en que ocurrieron los hechos.** |
|  |
| **\*7.- PETICIÓN CONCRETA****Indicación clara y precisa de lo que solicita en el presente reclamo.** |
|  |
| **\*8.- DECLARACIÓN, ACEPTACIÓN, Y AUTORIZACIÓN**Autorizo y consiento de manera libre, específica, informada e inequívoca a que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia, haga uso, manejo y custodia de los datos personales que he dejado señalados en el presente trámite, así como para el tratamiento y comunicación que se llegaré a realizar de estos datos, en estricta observancia del ordenamiento jurídico vigente.Declaro que toda la información entregada en el presente formulario es verídica y de mi total responsabilidad.Acepto que las notificaciones sobre el presente reclamo se me realice(n) al (los) correo(s) electrónico(s) señalados en el presente documento, en consecuencia me comprometo a revisar el o los correo(s) electrónico(s) señalado(s) en este formulario y a mantenerlo(s) habilitado(s) para recibir las correspondientes notificaciones, y**CONSENTIMIENTO INFORMADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**Autorizo y consiento de manera libre, específica, informada e inequívoca a que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia, haga uso, manejo y custodia de los datos personales que he dejado señalados en el presente trámite, así como para el tratamiento y comunicación que se llegaré a realizar de estos datos, en estricta observancia de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y ordenamiento jurídico vigente.**IMPORTANTE:** 1. La Superintendencia actúa en cumplimiento del Principio de eficacia dispuesto en el Art. 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.3. El presente requerimiento se atenderá con base en la información remitida, a través  del canal electrónico, a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por las organizaciones controladas; por lo tanto esa información, que se presume verdadera, es de entera responsabilidad de la organización que la reporta y se sujeta al mandato del referido artículo 10 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. |
| Firma: |  |
| Los campos marcados con **\* son obligatorios**.Llenar el formulario digitalmente, en la medida de lo posible.Se puede llenar el formulario **digital o manualmente** y presentarlo mediante el **canal de** **recepción documental** disponible en el enlace: <https://recepciondocumental.seps.gob.ec/> o físicamente en las ventanillas de la SEPS, debidamente firmado. |

1. Persona habilitada con los documentos justificativos para presentar el reclamo. [↑](#footnote-ref-1)
2. Luego de cumplirse 90 días de realizada la solicitud de devolución por parte del usuario ante la organización. (Art. 26 RGLOEPS) [↑](#footnote-ref-2)