



**SEÑOR DE GIRÓN**  
COOPERATIVA

## **INSTRUCTIVO PARA PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMOS**

**El objetivo del presente instructivo es brindar atención eficiente a las solicitudes de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, que pueden ser presentadas por diferentes canales.**

**ULTIMA MODIFICACIÓN: Octubre 2025**

## ¿CÓMO PRESENTAR SU QUEJA O RECLAMO?

Puede hacerlo de tres formas:

### En nuestras agencias y/o ventanillas

- Solicite el formulario físico al personal designado. Una vez completo y firmado, conserva una copia del mismo como prueba de su presentación formal.

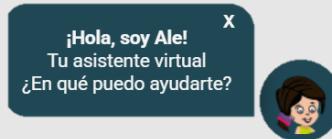
### En nuestra página Web

1. Ingrese a nuestro link <https://www.coacgiron.fin.ec/quejas-reclamos/> puede ser desde tu PC o teléfono móvil.

- Automáticamente, se mostrará el formulario de Quejas y Reclamos.

### En nuestro Chat Bot – Asistente Virtual Ale

1. Ingrese a nuestra página web <https://www.coacgiron.fin.ec/> puede ser desde su PC o teléfono móvil.
  - Dar clic en el asistente virtual Ale.
  - Iniciar el chat y dar clic en la opción: 6.- Quejas y Reclamos.



Automáticamente se presentará el enlace para el formulario digital.

### ¿Cómo completar el formulario?

- En el formulario físico registre la fecha en la que presenta la queja o reclamo en la cooperativa. En formularios digitales, esta se registra automáticamente.
- Ingrese su información personal y medios de contacto correctamente (nombre, número de documento de identidad, celular, correo electrónico, etc.) La información detallada permitirá a la cooperativa dar una respuesta efectiva.
- Si, la queja o reclamo es de una persona jurídica, indicar la razón social y nombres del representante legal.
- Seleccionar el nombre de la oficina en la cual se originó la queja o reclamo.
- Identifica el producto o servicio sobre el cual desea presentar la queja o reclamo.
- Detallar el incidente presentado. Puede adjuntar una carta explicativa y documentos de respaldo (cédula de identidad, transacción objeto de reclamo, etc.), con el formulario físico y digital.

2. Autorizar el uso de datos personales y enviar o entregar el formulario.
  - El formulario electrónico se enviará automáticamente al correo de la institución.
  - El formulario físico depositelo en nuestro buzón de quejas y reclamos.

#### **CONSIDERACIONES PARA LA QUEJA O RECLAMO:**

- ✓ El formulario físico o digital es de carácter gratuito, la institución proporciona el formulario, sin ningún condicionamiento.
- ✓ De conformidad con el Código Orgánico Monetario y Financiero Artículo 158.1.- Del Derecho al Reclamo. *Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, 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 de la queja o reclamo.”*
- ✓ En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento de la Institución, acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.

✓

**Cooperativa “Señor de Girón” Agredecemos por tu tiempo.**