



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: marzo 2026

¿CÓMO PRESENTAR SU QUEJA O RECLAMO?

Puede hacerlo de tres formas:

En nuestras agencias y/o ventanillas

Disponible según nuestros horarios de atención. Para conocer el detalle de días y horarios de cada agencia, te invitamos a visitar nuestra página web: <https://www.coacgiron.fin.ec/nuestras-agencias/>

- 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

Disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

1. Ingrese a nuestro sitio web <https://www.coacgiron.fin.ec/> y seleccione la opción **RECLAMOS** en el menú principal. Puede acceder fácilmente desde su computadora o teléfono móvil.

Mediante WhatsApp – Asistente Virtual Ale

Disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

1. Puedes comunicarte con nosotros a través de nuestra página web <https://www.coacgiron.fin.ec/> o agregando a tus contactos el número [+593 7-392-2023](https://www.coacgiron.fin.ec/).
2. Para brindarte una mejor atención, identificate y selecciona la opción **QUEJAS Y RECLAMOS**.
3. De manera automática recibirás el enlace para completar el formulario correspondiente.

Importante: En este canal puedes escribir 🗣️ o enviar audios 🎤 con tu consulta; estaremos gustosos de atenderte.

¿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, la fecha 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.
- 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 deposítelo 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.
- ✓ Reclamo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.- El titular de datos personales que encuentre motivos para creer que se han vulnerado sus derechos con la respuesta que el responsable ha dado a su solicitud, o que no haya recibido respuesta en el plazo establecido, podrá acudir a la Autoridad de Protección de Datos a presentar su reclamo, el cual se sustanciará conforme al procedimiento previsto en el Código Orgánico Administrativo y en la normativa complementaria que, para el efecto, emita la Autoridad de Protección de Datos.

Cooperativa “Señor de Girón” Agredecemos por tu tiempo.