



SEÑOR DE GIRÓN
COOPERATIVA

INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA COAC “SEÑOR DE GIRÓN”

El objetivo del presente instructivo es brindar atención eficiente a las quejas y denuncias por posibles impactos ambientales y sociales, generados por actividades que nuestra cooperativa haya financiado.

CANALES PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Las quejas y denuncias pueden ser presentadas de la siguiente manera:

En nuestras agencias y 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.

- Ingrese a nuestro sitio link <https://www.coacgiron.fin.ec/presentar-una-queja-reclamo-saras/>. Puede acceder fácilmente desde su computadora o teléfono móvil.

¿Cómo completar el formulario?

- Ingrese su información (Nombre, cédula, correo electrónico, celular, etc.) la misma servirá para ubicar al socio, cliente o usuario que está presentando la solicitud y enviar la respuesta respectiva.
- Ingresar el nombre de la oficina en la cual se originó la consulta, queja o sugerencia.
- Ingresar “Lugar del evento”. Información que hace referencia a la dirección en donde ocurrió el problema ambiental.
- Describir el incidente que respalde la queja o denuncia ambiental o social.
- Revisar autorización de Protección de Datos.
- Dar clic en enviar

- El formulario electrónico se enviará automáticamente al correo de la institución.
- El formulario físico deposítelo en nuestro buzón de quejas y reclamos.

CONSIDERAR LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario físico o digital es de carácter gratuito.
- ✓ De conformidad con el Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC “(...) *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”
Agradecemos por tu tiempo.**