

Atención al Cooperativista

Infórmate sobre los derechos y obligaciones del cooperativista y los procedimientos de reclamos ante la Cooperativa y ante el Ente Regulador.

Oficial de Atención al Cooperativista ¿Qué Rol desempeña?



Es el encargado de velar por la implementación y cumplimiento de los procedimientos que sustenten el Sistema de Atención al Cooperativista y coordinar con la Gerencia General, los mecanismos y acciones que deberán implementarse para su adecuado funcionamiento y será el enlace directo con el Ente Regulador.



¿Qué es el Sistema de atención al cooperativista?

Es creado para establecer políticas y procedimientos a fin de asegurar la atención de calidad, protección y transparencia al cooperativista.

Derechos y Deberes del Cooperativista

Principales Derechos

- 1) Se le proporcione información en documento o electrónico de contratos o cualquier otro medio donde formalice la presentación de productos y servicios.
- 2) Ser atendidos en el menor tiempo posible.
- 3) Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza
- 4) Recibir justificación de las cooperativas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
- 5) Recibir educación financiera por parte de la cooperativa, que le permita mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios financieros.
- 6) Presentar reclamos, en primera instancia ante la cooperativa y de no estar conforme con lo resuelto por ésta, podrá recurrir al Ente Regulador.

Principales Deberes

- 1) Conocerlos derechos y obligaciones que se derivan de ser un cooperativista y de lo establecido en los contratos suscritos.
- 2) Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en los contratos.
- 3) Proporcionar a las cooperativas información completa, veraz, íntegra y confiable.
- 4) Brindar un trato respetuoso al personal de las cooperativas.
- 5) Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que le ofrece la cooperativa.

Procedimiento de Atención para Reclamos



1. Solicitar al encargado del punto de Atención la Hoja de Reclamación para presentarsu reclamo.



2. El cooperativista completara la hoja de reclamo, llenando personalmente todos sus campos.



3. El encargado del punto de Atención, verificara que los datos sean correctos, y el cooperativista debe firmar el formulario.



4. El encargado del punto de Atención remite en forma escaneada por correo electrónicoal oficial de Atención al Cooperativista



5. Se solicita al cooperativista fotocopia de la Tarjeta de Identidad y si es posible presentar documentación que respalde el reclamo.



6. La Cooperativa se quedara con el original de la Hoja de Reclamo para realizar el análisis interno pertinente y se entregara al Cooperativista las dos copias.



7. El encargado del punto de Atención informara al Cooperativista que el reclamo será resuelto dentro de un plazo máximo de quince (15 días hábiles).

Procedimiento para la atención del Libro de Quejas y sugerencias



- 1) Las quejas serán anotadas por el afiliado/afiliada en el Libro de Quejas y sugerencias, deberá colocar nombre completo y número de teléfono.
- 2) El encargado del punto de Atención mensualmente revisará el Libro de Quejas y Sugerencias las escaneará y enviara las quejas anotadas al Oficial de Atención al Cooperativista.
- 3) El reclamo se atenderá el día recibido de ser necesario llamado al afiliado/afiliada para que detalle la situación.
- 4) Se le hace el conocimiento al área responsable para que brinde información y documentación requerida para atender el caso.
- 5) El área responsable determinará la solución en los casos en que ellos puedan dar respuesta caso contrario será el Oficial de Atención al Cooperativista el encargado de emitirla.
- 6) El oficial de Atenciones al Cooperativista prepara reporte mensual con los comentarios del afiliado/afiliada junto con recomendación para mejorar nuestra atención al socio.
- 7) Los reportes que se elaboren serán enviados al Ente Regulados dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes.

Procedimiento de Atención para Reclamos interpuestos a través del Ente Regulador

- 1) Las quejas serán anotadas por el afiliado/afiliada en el Libro de Quejas y Sugerencias, deberá colocar nombre completo y número de teléfono.
- 2) El encargado del punto de Atención mensualmente revisará el Libro de Quejas y Sugerencias las escaneará y enviara las quejas anotadas al Oficial de Atención al Cooperativista.
- 3) El reclamo se atenderá el día recibido de ser necesario llamado al afiliado/afiliada para que detalle la situación.
- 4) Se le hace el conocimiento al área responsable para que brinde información y documentación requerida para atender el caso.
- 5) El área responsable determinará la solución en los casos en que ellos puedan dar respuesta caso contrario será el Oficial de Atención al Cooperativista el encargado de emitirla.
- 6) El oficial de Atenciones al Cooperativista prepara reporte mensual con los comentarios del afiliado/afiliada junto con recomendación para mejorar nuestra atención al socio.
- 7) Los reportes que se elaboren serán enviados al Ente Regulados dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes.