



# BOLETÍN INFORMATIVO ATENCIÓN AL USUARIO COOPERATIVISTA

Las cooperativas de Ahorro y Crédito deben de conocer, manejar y practicar la atención al Usuario Cooperativista, para ello se muestran puntos importantes en base a las Normativas.

## Objetivo



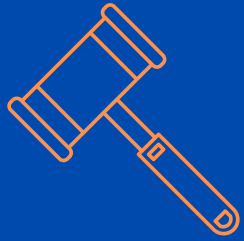
Establecer lineamientos generales, para que las cooperativas de ahorro y crédito implementen políticas y procedimientos de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera, atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los cooperativistas.

## ¿Qué es la atención al Cooperativista?

Es el recurso mediante el cual la Federación y las Cooperativas, presta un servicio de atención a; persona natural o jurídica, en aras de fortalecer la transparencia del sistema financiero, promoviendo la cultura financiera.



## Algunos derechos de los Cooperativistas



- Proporcionar información documental, o electrónica según lo autorice el cooperativista, sobre términos y condiciones del servicio financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato.
- Recibir un trato diligente, respetuoso. Ser atendidos en el menor tiempo posible.
- Las cooperativas deben contar con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos a los cooperativistas.
- Obtener en tiempo y forma el recibo o por correo electrónico, según lo indique el cooperativista.
- Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza.
- Las gestiones de cobro se realizarán de manera respetuosa y en horarios adecuados. Recibir educación financiera por parte de las cooperativas.
- Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza.
- Presentar reclamos, en primera instancia ante la cooperativa y de no estar conforme con lo resuelto, podrá recurrir al ente regulador, quienes deberán tener una respuesta oportuna.

## Obligaciones de los cooperativistas

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de ser un cooperativista y de lo establecido en los contratos suscritos.
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en los contratos.
- La interposición de un reclamo ante la cooperativa o Ente Regulador no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones.
- Proporcionar a las cooperativas información completa, veraz, íntegra y confiable.
- Brindar un trato respetuoso al personal de las cooperativas.



## Derecho de las cooperativas

- Derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del interpuesto ante el Ente Regulador de las formas y plazos establecidos.

## Obligaciones de las cooperativas

- Entregar a los cooperativistas, copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes.
- No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido pactados por las partes.
- Entregar al cooperativista recibo correspondiente al trámite realizado.
- Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen del Ente Regulador.
- Adoptar medidas de seguridad que garanticen las transacciones y la integridad de la información.

## Responsabilidades del Oficial de Atención

- Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al cooperativista, transparencia financiera, atención al cooperativista.
- Velar porque la cooperativa cuente con áreas de atención a reclamos, debidamente señalizada, que cuente con material informativo.
- Tramitar los reclamos y consultas que presenten los cooperativistas.
- Coordinar con las demás áreas de la cooperativa la implementación y cumplimiento de los procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al cooperativista.



## También conozca los pasos para convertir una queja en favor

- Decir "GRACIAS"
- Explicar porque aprecias la queja
- Disculparse por el error
- Prometer hacer algo inmediatamente con respecto al problema
- Solicitar la información necesaria
- Corregir inmediatamente
- Comprobar la satisfacción del cliente

¡Una oportuna y debida atención nos facilitará la comunicación efectiva con nuestros Usuarios Cooperativistas, sigamos poniendo en práctica los valores cooperativistas para una gestión eficiente y satisfactoria!